

Nanggroe : Jurnal Pengabdian Cendikia
Volume 4, Nomor 4, July 2025, Halaman 21-26
 e-ISSN: [2986-7002](https://doi.org/10.5281/zenodo.16090899)
 DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.16090899>

Membangun Komunikasi Efektif Untuk Meningkatkan Keterampilan Bernegosiasi Bagi Pelaku Usaha Di Desa Lubuk Cemara Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai Provinsi Sumatera Utara

Sri Istiawati¹, Saniah², Khaira Rizfia Fachrudin³, Jenny Ester Pandiangan⁴, Nickytha Lincih De Hans Lumban Gaol⁵

¹ Universitas Amir Hamzah, Jl. Pancing Pasar V Barat Medan Estate

² Universitas Deli Sumatera, Jl. Abdul Haris Nasution No. 11 Medan

³ Universitas Dharmawangsa, Jl. KL. Yos Sudarso Medan

^{4,5} Universitas STIE Profesional Indonesia, Jl. S.M Raja Medan

*Email korespondensi: sriistiawati1962@gmail.com

Abstrak

Komunikasi efektif dapat menjadi solusi untuk meningkatkan keterampilan komunikasi, terutama dalam konteks negosiasi yang penting dalam menyelesaikan konflik dan membangun hubungan yang saling menguntungkan. Pengabdian ini menyoroti pentingnya komunikasi interpersonal dan nonverbal dalam hubungan industrial, serta bagaimana pelatihan yang melibatkan simulasi dan diskusi kelompok dapat meningkatkan pemahaman peserta tentang pentingnya komunikasi yang efektif. Kemampuan komunikasi efektif antara pekerja dan pengusaha sering kali menjadi tantangan utama dalam hubungan industrial yang berdampak pada kinerja dan produktivitas organisasi. Metode yang digunakan adalah ceramah interaktif yang memungkinkan peserta belajar secara kolaboratif dan mempraktikkan teknik komunikasi dalam situasi nyata. Evaluasi pelatihan dilakukan melalui pre-test dan post-test untuk mengukur peningkatan keterampilan, disertai uji beda, serta survei kepuasan peserta. Hasil menunjukkan adanya peningkatan signifikan dalam keterampilan komunikasi peserta, dengan nilai post-test lebih tinggi dibandingkan pre-test. Perbedaan ini menunjukkan bahwa pelatihan berjalan efektif. Selain itu, lebih dari 80 persen peserta menyatakan puas dengan pelatihan yang diberikan. Pelatihan ini tidak hanya meningkatkan kemampuan komunikasi, tetapi juga mempersiapkan peserta menghadapi tantangan hubungan industrial di masa mendatang dengan keterampilan yang diperlukan untuk menciptakan lingkungan kerja yang kolaboratif dan produktif.

Kata Kunci: *Komunikasi Efektif; Negosiasi; Pekerja; Pengusaha*

Article Info

Received date: 25 June 2025

Revised date: 27 June 2025

Accepted date: 13 July 2025

PENDAHULUAN

Salah satu faktor penyebab rendahnya kemampuan komunikasi adalah kurangnya pemahaman teknik komunikasi yang efektif. Dalam beberapa literatur dinyatakan bahwa pelatihan dan pengembangan keterampilan komunikasi, seperti komunikasi nonverbal dan interpersonal, dapat meningkatkan kemampuan komunikasi dalam organisasi (Putra, 2023; Sofia et al., 2020). Pengusaha. Kemampuan komunikasi efektif antara pekerja dan pengusaha di perusahaan sering kali menjadi tantangan signifikan yang memengaruhi kinerja serta produktivitas organisasi. Komunikasi yang efektif tidak hanya melibatkan penyampaian informasi, tetapi juga pemahaman yang mendalam tentang konteks, tujuan, dan hubungan antar individu dalam organisasi (Azizah et al., 2021; Isnaini, 2024).

Membangun komunikasi yang efektif merupakan aspek krusial dalam meningkatkan keterampilan bernegosiasi, terutama bagi pelaku hubungan industrial. Komunikasi yang baik tidak hanya memfasilitasi pertukaran informasi, tetapi juga membangun hubungan yang saling menguntungkan antara pihak-pihak yang terlibat. Dalam konteks ini, strategi komunikasi yang tepat dapat meningkatkan kemampuan negosiasi yang pada gilirannya dapat mengurangi konflik dan meningkatkan kerjasama di tempat kerja (Ramadhani & Manafe, 2022). Keterampilan bernegosiasi dalam hubungan industrial merupakan elemen kunci yang mendukung efektivitas dan efisiensi perundingan bersama melalui mekanisme negosiasi sukarela. Dalam konteks ini, keterampilan komunikasi yang baik dianggap sangat penting karena komunikasi yang efektif dapat memfasilitasi pemahaman antara pihak-pihak yang terlibat dalam negosiasi. Susanto

menekankan bahwa keterampilan komunikasi yang baik tidak hanya berfungsi sebagai alat tawar-menawar, tetapi juga sebagai instrumen untuk meredakan konflik serta memastikan kepatuhan terhadap komunikasi etis dalam mencapai kepentingan nasional (Susanto, 2024).

Hal ini menunjukkan bahwa keterampilan bernegosiasi yang baik harus didukung oleh kemampuan komunikasi yang efektif. Selain itu, dalam hubungan industrial, peran mediator dianggap sangat signifikan. Lebih lanjut, keterampilan bernegosiasi juga erat kaitannya dengan pemahaman terhadap aspek hukum yang mengatur hubungan industrial. Sitorus dan Uwiyono mengungkapkan bahwa perjanjian kerja bersama harus dibuat berdasarkan kesepakatan antara pengusaha dan pekerja serta harus mematuhi hukum yang berlaku (Sitorus & Uwiyono, 2022). Keterampilan bernegosiasi yang baik memungkinkan para pihak untuk memahami dan mengatasi perbedaan yang mungkin timbul antara perjanjian kerja dan hukum ketenagakerjaan yang berlaku, sehingga konflik di masa depan dapat dihindari. Dalam praktiknya, negosiasi sukarela yang efektif membutuhkan pendekatan inklusif dan kolaboratif. Murtasidin dan Sigalingging menunjukkan bahwa dalam kerja sama internasional, negosiasi yang dilakukan dengan pendekatan saling menguntungkan mampu menghasilkan kesepakatan yang lebih berkelanjutan (Murtasidin & Sigalingging, 2020).

Pendekatan ini juga dapat diterapkan dalam hubungan industrial untuk mencapai kesepakatan yang adil dan berkelanjutan antara pekerja dan pengusaha. Masalah yang dihadapi oleh serikat pekerja atau serikat buruh dalam memberikan dampak signifikan pada perundingan hubungan industrial di Indonesia dianggap sangat kompleks dan beragam. Salah satu tantangan utama adalah keterbatasan kemampuan serikat pekerja dalam melaksanakan perundingan bipartit yang efektif. Dalam konteks ini, perundingan bipartit dipandang sebagai langkah awal yang penting untuk menyelesaikan perselisihan hubungan industrial, namun sering kali tidak disertai dengan itikad baik dari kedua belah pihak, baik pengusaha maupun pekerja (Aziz, 2022).

Kondisi ini menyebabkan ketidakpuasan yang berujung pada konflik berkepanjangan. Selain itu, banyak serikat pekerja yang dinilai belum memiliki pemahaman yang memadai mengenai hak dan kewajiban mereka dalam hubungan industrial yang mengakibatkan ketidakmampuan dalam memperjuangkan kepentingan anggotanya secara efektif. Serikat pekerja seharusnya berperan aktif dalam menangani masalah-masalah yang muncul, termasuk pemutusan hubungan kerja (PHK) yang dilakukan secara sepihak oleh perusahaan (Putri et al., 2022). Namun, sering kali serikat pekerja terjebak dalam prosedur yang tidak memadai dan tidak memiliki strategi yang jelas untuk menyelesaikan sengketa (Charda, 2022). Lebih lanjut, faktor eksternal seperti perubahan regulasi ketenagakerjaan juga dinilai memengaruhi kemampuan serikat pekerja dalam bernegosiasi. Sebagai contoh, Undang-Undang Cipta Kerja yang baru diberlakukan membawa perubahan signifikan dalam pengaturan hubungan industrial yang dapat mengurangi perlindungan bagi pekerja serta memperlemah posisi tawar serikat pekerja (Mahdi, 2024; Nuroini, 2022).

Perubahan ini menciptakan tantangan tambahan bagi serikat pekerja untuk beradaptasi dan memperjuangkan hak-hak anggotanya di tengah dinamika hukum yang berubah. Komunikasi yang buruk antara serikat pekerja dan manajemen perusahaan juga dipandang sebagai penghalang dalam mencapai kesepakatan yang saling menguntungkan. Komunikasi yang efektif di tingkat internal perusahaan sangat penting untuk mencegah perselisihan yang lebih besar (Mubarak, 2018). Tanpa adanya dialog yang konstruktif, serikat pekerja sering kali terpaksa mengambil langkah-langkah yang lebih drastis, seperti mogok kerja yang tidak selalu menghasilkan hasil yang diinginkan (Abas et al., 2022). Akhirnya, lembaga mediasi dan arbitrase yang tidak selalu dioptimalkan juga dianggap sebagai faktor yang menghambat penyelesaian sengketa. Meskipun tersedia mekanisme hukum untuk menyelesaikan perselisihan, banyak serikat pekerja yang dinilai tidak memanfaatkan opsi ini secara maksimal, sehingga proses penyelesaian menjadi lambat dan tidak efisien (Alamsyah, 2022; Zulkarnaen, 2018).

Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk memperkuat kapasitas serikat pekerja dalam bernegosiasi, meningkatkan komunikasi dengan manajemen, serta memanfaatkan mekanisme penyelesaian sengketa yang ada secara lebih efektif untuk meningkatkan dampak mereka dalam perundingan hubungan industrial. Pelatihan komunikasi yang efektif di perusahaan merupakan faktor kunci dalam meningkatkan kinerja karyawan serta menciptakan lingkungan kerja yang produktif. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa pelatihan yang dirancang dengan baik dapat memperbaiki kemampuan komunikasi individu maupun kelompok. Misalnya, Putri (2023) menemukan bahwa

pelatihan keselamatan dan kesehatan kerja (K3) internal mampu meningkatkan kewaspadaan karyawan dalam konteks keselamatan kerja, sedangkan Aulia dan Lydiani (2022) menekankan pentingnya komunikasi tertulis melalui surat dinas sebagai sarana komunikasi resmi di perusahaan.

Selain itu, Mustopa (2021) menyoroti kebutuhan adaptasi metode pelatihan selama pandemi untuk menjaga efektivitas, dan Masjuli et al. (2021) menggarisbawahi pentingnya komunikasi interpersonal dalam meningkatkan pemahaman karyawan. Lebih lanjut, Arifin (2023) menyatakan bahwa pelatihan komunikasi efektif berperan dalam meningkatkan interaksi antara individu, terutama dalam konteks pariwisata di Geopark Ciletuh. Riyadi (2023) juga menekankan bahwa komunikasi interpersonal yang baik antara pimpinan dan karyawan berperan penting dalam membangun kohesivitas di dalam perusahaan. Selain itu, pelatihan yang dirancang dengan tepat tidak hanya meningkatkan keterampilan individu, tetapi juga berdampak signifikan terhadap peningkatan kinerja organisasi secara keseluruhan.

METODE

Pelatihan ini menggunakan metode ceramah interaktif sebagai pendekatan utama. Metode ini dipilih untuk memfasilitasi penyampaian materi secara sistematis dan jelas kepada peserta yang terdiri dari berbagai unsur masyarakat termasuk pengusaha, pekerja. Dengan jumlah peserta mencapai 15 orang, sesi pelatihan selama 4 jam 30 menit ini dirancang untuk menciptakan suasana pelatihan yang dinamis dan inklusif. Dalam kegiatan pelatihan, peserta diberikan kesempatan untuk berinteraksi secara langsung dengan narasumber melalui sesi tanya jawab dan diskusi. Peserta dibagi menjadi beberapa kelompok kecil untuk mendorong partisipasi aktif dan berbagi pengalaman antar peserta dari berbagai latar belakang.

Pendekatan ini bertujuan untuk memperkaya diskusi dengan perspektif yang beragam, sekaligus meningkatkan pemahaman peserta mengenai tantangan yang dihadapi dalam konteks hubungan kerja. Evaluasi efektivitas kegiatan pelatihan dilakukan melalui pre-test, post-test, dan survei tingkat kepuasan peserta. Pre-test bertujuan untuk mengukur pengetahuan awal peserta mengenai materi yang akan disampaikan, sedangkan post-test digunakan untuk menilai pemahaman peserta setelah mengikuti pelatihan. Dengan menganalisis hasil pre-test dan post-test, panitia pelatihan dapat menilai peningkatan pengetahuan dan keterampilan peserta, serta mengevaluasi keberhasilan program secara keseluruhan (Malini et al., 2020; Maulahela, 2023). Dari kedua hasil tersebut kemudian dilakukan uji beda rata-rata untuk menguji apakah terdapat perbedaan pengetahuan yang signifikan sebelum dan sesudah pelatihan. Sementara itu, survei kepuasan mengukur tingkat kepuasan peserta terhadap pelatihan, materi, pengajar, dan interaksi selama sesi pelatihan. Kuesioner ini dirancang untuk mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu ditingkatkan dan memahami kebutuhan peserta lebih lanjut.



Gambar 1. Pelaksanaan PKM



Gambar 2. Penyampaian materi Pelaksanaan PKM



Gambar 3. Foto bersama tim PKM dan Peserta

HASIL, PEMBAHASAN, DAN DAMPAK

Salah satu hasil utama dari pelatihan ini adalah peningkatan pengetahuan peserta mengenai cara berkomunikasi secara efektif. Melalui penyampaian materi yang interaktif, peserta diperkenalkan pada prinsip-prinsip dasar komunikasi, termasuk mendengarkan aktif, penggunaan bahasa yang jelas, serta pentingnya pemahaman konteks dan audiens. Peningkatan pengetahuan ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas komunikasi peserta, baik dalam konteks formal maupun informal di lingkungan kerja. Selanjutnya, pelatihan ini juga bertujuan untuk mengembangkan kemampuan peserta dalam mengungkapkan persoalan komunikasi yang sering terjadi di lingkungan kerja. Melalui diskusi kelompok dan berbagi pengalaman, peserta didorong untuk mendiskusikan tantangan komunikasi yang dihadapi dengan rekan kerja, manajemen, maupun pihak luar. Kemampuan untuk mengidentifikasi dan mengungkapkan masalah komunikasi menjadi langkah penting dalam mencari solusi yang tepat.

Setelah mampu mengungkapkan persoalan, peserta dilatih untuk merumuskan solusi terhadap masalah komunikasi di tempat kerja. Dengan menggunakan teknik brainstorming dan pendekatan kreatif, peserta dapat mengembangkan langkah-langkah konkret dalam mengatasi tantangan komunikasi, sehingga dapat berkontribusi terhadap terciptanya lingkungan kerja yang lebih harmonis dan produktif. Lebih lanjut, pelatihan ini memberikan kesempatan kepada peserta untuk melakukan simulasi komunikasi efektif sebagai upaya penerapan pengetahuan dan keterampilan yang telah diperoleh. Melalui aktivitas role-playing dan simulasi skenario nyata, peserta dapat melatih penerapan teknik komunikasi yang telah dipelajari.

Aktivitas ini tidak hanya membantu peserta memahami dinamika komunikasi secara praktis, tetapi juga meningkatkan kepercayaan diri mereka dalam menghadapi situasi komunikasi yang kompleks di dunia kerja. Dengan memadukan aspek teoritis dan praktik langsung, pelatihan ini berhasil membekali peserta dengan keterampilan komunikasi yang diperlukan untuk meningkatkan hubungan kerja dan produktivitas dalam organisasi.

Diharapkan bahwa hasil positif dari pelatihan ini dapat memberikan dampak yang berkelanjutan bagi setiap peserta dan organisasi mereka dalam jangka panjang. Dengan adanya peningkatan pengetahuan dan keterampilan komunikasi yang efektif, diharapkan peserta dapat

menciptakan lingkungan kerja yang lebih kolaboratif dan produktif, sehingga dapat memenuhi tujuan organisasi secara lebih optimal. Pelatihan dalam membangun komunikasi efektif merupakan aspek penting untuk meningkatkan keterampilan bernegosiasi bagi pelaku hubungan industrial. Dalam konteks ini, komunikasi yang efektif berfungsi sebagai jembatan untuk mencapai kesepakatan saling menguntungkan antara pihak-pihak yang terlibat, seperti manajemen dan pekerja. Komunikasi yang baik juga dapat mengurangi konflik dan meningkatkan produktivitas dalam organisasi.

SIMPULAN

Pelatihan komunikasi efektif terbukti menjadi alat yang penting dalam meningkatkan keterampilan komunikasi antara pekerja dan pengusaha dalam konteks hubungan industrial. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa pelatihan yang melibatkan metode pelatihan yang dijalankan telah berhasil meningkatkan kemampuan peserta dalam berkomunikasi secara lebih baik, terutama dalam negosiasi. Peningkatan signifikan pada hasil post-test dibandingkan pre-test menunjukkan bahwa peserta berhasil memahami dan menerapkan teknik komunikasi yang dipelajari selama pelatihan. Selain itu, tingkat kepuasan peserta yang tinggi, dengan lebih dari 80% menyatakan puas atau sangat puas, menegaskan bahwa pelatihan berjalan efektif dan relevan dengan kebutuhan mereka. Pelatihan ini tidak hanya memberikan dampak positif pada peningkatan keterampilan individu, tetapi juga berkontribusi pada terciptanya lingkungan kerja yang lebih kolaboratif dan produktif. Dengan komunikasi yang lebih baik, konflik di tempat kerja dapat diminimalkan, dan hubungan yang lebih harmonis antara pekerja, serikat pekerja, dan pengusaha dapat tercapai. Kesimpulannya, pelatihan komunikasi efektif harus menjadi bagian dari strategi berkelanjutan dalam hubungan industrial, mengingat pentingnya komunikasi dalam mendukung kinerja organisasi dan pencapaian tujuan bersama.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terimakasih kepada Bapak Kepala Desa Lubuk Cemara Perbaungan Kabupaten Serdang bedagai Provinsi Sumatera Utara sehingga program Pengabdian Kepada Masyarakat dapat berjalan lancar. Terimakasih juga kepada para warga masyarakat dan pihak Desa Lubuk Cemara Perbaungan Kabupaten Serdang bedagai Provinsi Sumatera Utara sebagai mitra dalam Pengabdian Kepada Masyarakat ini

REFERENSI

- Alamsyah, M. (2022). Peran Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur dalam penyelesaian perselisihan hubungan industrial melalui mediasi. *Publika*, 10(4), 1151-1162. <https://doi.org/10.26740/publika.v10n4.p1151-1162>
- Albertina, F., Barkah, C. S., & Novel, N. J. A. (2022). Peran penting efektivitas komunikasi dalam persepsi negosiasi bisnis. *Majalah Bisnis & IPTEK*, 15(2), 120-128. <https://doi.org/10.55208/bistek.v15i2.262>
- Amin, M. (2017). Komunikasi sebagai penyebab dan solusi konflik sosial. *Jurnal Common*, 1(2), 1-10. <https://doi.org/10.34010/common.v1i2.573>
- Arifin, H. (2023). Pelatihan komunikasi efektif untuk pengenalan objek wisata Ciletuh-Palabuhanratu UNESCO Global Geopark (UGGP). *Dharmakarya*, 12(2), 239. <https://doi.org/10.24198/dharmakarya.v12i2.39127>
- Aulia, S., & Lydiani, S. (2022). Pemanfaatan aplikasi otomasi kantor berbasis teknologi informasi untuk pengelolaan surat dinas. *Jurnal Serasi*, 20(2), 105. <https://doi.org/10.36080/js.v20i2.2156>
- Aziz, A. (2022). Bipartit, langkah awal menyelesaikan perselisihan hubungan industrial (Studi kasus di PT Yamaha Indonesia). *Jurnal Surya Kencana Dua Dinamika Masalah Hukum Dan Keadilan*, 9(2), 174-187. <https://doi.org/10.32493/skd.v9i2.y2022.26205>
- Azizah, N., Tampubolon, A., & Sibarani, H. (2021). Komunikasi organisasi: Kepemimpinan dan gaya kepemimpinan. *Komunika*, 17(1). <https://doi.org/10.32734/komunika.v17i1.6776>
- Berkhof, M., Rijssen, J., Schellart, A., Anema, J., & Beek, A. (2011). Effective training strategies for teaching communication skills to physicians: An overview of systematic reviews.

- Patient Education and Counseling, 84(2), 152-162.
<https://doi.org/10.1016/j.pec.2010.06.010>
- Chairunnisa, D., Hutagalung, S., Kinanti, V., & Situmeang, R. (2021). Pengaruh komunikasi, kompetensi, dan pelatihan terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Sains dan Humaniora*, 5(2), 186-194.
<https://doi.org/10.23887/jppsh.v5i2.35517>
- Charda, U. (2022). Tinjauan yuridis tentang penyelesaian perselisihan pemutusan hubungan kerja. *IJD-Demos*, 4(3), 12-19. <https://doi.org/10.37950/ijd.v4i3.328>
- Clay-Williams, R., Johnson, A., Lane, P., Li, Z., Camilleri, L., Winata, T., ... & Klug, M. (2018). Collaboration in a competitive healthcare system: Negotiation 101 for clinicians. *Journal of Health Organization and Management*, 32(2), 263-278. <https://doi.org/10.1108/JHOM-12-2017-0333>