

## Peningkatan Komunikasi Efektif dan Kerja Tim Melalui *Outbound Training*

Resekiani Mas Bakar<sup>1</sup>, Bobby Poerwanto<sup>2</sup>, dan Ahmad Fudhail Madjid<sup>3</sup>

Psikologi, Universitas Negeri Makassar<sup>1</sup>

Statistika, Universitas Negeri Makassar<sup>2</sup>

Kimia, Universitas Negeri Makassar<sup>3</sup>

Email: resekiani\_masbakar@unm.ac.id<sup>1</sup>

**Abstrak.** Kegiatan pengabdian ini bertujuan untuk membangun komunikasi efektif dan kerja tim melalui kegiatan *outbound training* pada karyawan PT. Garuda Indonesia kantor cabang Makassar. *Outbound training* adalah aktivitas bersifat *experiential learning* yang dilakukan dengan cara mengalami permainan yang mencerminkan simulasi dari pola maupun budaya kerja perusahaan. Para peserta diminta untuk menyelesaikan beberapa tugas dalam bentuk *games*, lalu kemudian dihubungkan dengan dunia kerja dan dunia persaingan dalam bidang penerbangan. *Games* yang diberikan juga menjadi sarana dalam memfasilitasi bagi peserta dalam mengenali potensi yang dimiliki oleh pribadi maupun kelompok, agar hambatan yang selama ini dirasakan mampu diminimalisir. Peserta menyatakan senang dengan pelaksanaan kegiatan pengabdian karena dapat memberikan penyegaran dan menambah keterampilan bagi mitra. Keterampilan yang diberikan, tidak hanya bagaimana mengembangkan strategi komunikasi yang efektif tetapi juga mendapatkan informasi tambahan tentang kelebihan serta kelemahan masing-masing peserta dalam mengevaluasi kinerja pribadi agar lebih produktif di masa mendatang.

**Kata Kunci:** *Outbound training*, komunikasi efektif, kerja tim

### PENDAHULUAN

PT. Garuda Indonesia adalah salah satu maskapai penerbangan terkemuka di Indonesia. Maskapai ini telah melakukan penerbangan sejak tahun 1940-an pada era Belanda, dan masih terus berkembang hingga saat ini. Visi dari perusahaan ini adalah menjadi penerbangan yang handal dengan menawarkan layanan yang berkualitas kepada masyarakat dunia menggunakan keramahan Indonesia. Citra Garuda Indonesia sebagai maskapai penerbangan domestik dan internasional semakin bersinar. Citra ini sejalan dengan diperolehnya penghargaan dari skytrax yakni "*World's Most Improved Airlines*" pada tahun 2010, pada tahun 2013 Garuda Indonesia juga mendapatkan penghargaan dari skytrax yakni "*World Best Economy Class Seat*", dan pada tahun 2014 mendapatkan penghargaan sebagai "*World's Best Cabin Crew*" dan "*World 5-Star Airline*".

Pencapaian yang telah didapatkan saat ini oleh Garuda Indonesia merupakan kerja keras dari semua karyawan. Garuda Indonesia terus berpacu diri dalam meningkatkan proses dan budaya kerja yang telah dibangun. Dengan melihat dinamika perkembangan jasa penerbangan saat ini, memicu bagi seluruh karyawan untuk tetap solid dan terus membangun kerja tim yang baik agar Garuda Indonesia mampu semakin dekat dengan konsumen.

Tidak dapat dipungkiri bahwa dalam proses kerja dalam unit kerja, seringkali terjadi kesalahpahaman antara satu karyawan dengan karyawan lainnya. Beberapa hal yang diindikasikan menjadi penyebab kesalahpahaman tersebut adalah perbedaan persepsi, kondisi psikologis, maupun pengalaman masa lalu. Keterampilan dalam melakukan komunikasi yang efektif merupakan aspek yang hendaknya diperhatikan agar kerja tim dapat berjalan dengan baik.

Komunikasi efektif merupakan kemampuan yang ingin dicapai dalam pelatihan ini. Pemberian keterampilan komunikasi efektif diberikan melalui model pelatihan *outdoor* dalam bentuk *outbound training*. *Outbound training* merupakan salah satu metode pembelajaran orang dewasa karena peserta merupakan karyawan PT. Garuda Indonesia di Makassar yang telah memasuki usia dewasa awal hingga akhir. Teori Pembelajaran Orang Dewasa (*Adult Learning Theory*) didasari pada asumsi bahwa orang dewasa 1). memiliki kebutuhan bahwa peserta tahu mengapa mempelajari sesuatu, 2). kebutuhan untuk mengarahkan diri sendiri, 3). mampu mentransfer pengalaman kerja dalam situasi pembelajaran, 4). melakukan pendekatan belajar yang berpusat pada masalah. Model pembelajaran orang dewasa penting untuk dijadikan dasar dalam desain pengembangan pelatihan karena para peserta yang mengikuti pada umumnya adalah orang dewasa. Aplikasi model ini dalam pelaksanaan pelatihan adalah dengan membuat program pelatihan yang menyenangkan dan menghibur tetapi memiliki muatan materi yang tepat atau memberikan kesempatan kepada para peserta untuk berdiskusi tentang sesuatu hal yang baru atau mengulang kembali isi materi berdasarkan pengalaman.

Peningkatan pengetahuan dan keterampilan serta perubahan perilaku yang permanen menjadi tujuan utama pelatihan dari kegiatan pembelajaran. *Experiential learning* dapat memfasilitasi pembelajaran dengan proses mengalami (Prihadi, 2004). Beard dan Wilson (2018) menuliskan bahwa *experiential learning* adalah inti dari proses pembelajaran karena melalui pengalaman berpotensi dalam melakukan transformasi diri. Proses pembelajaran yang terjadi dalam aktivitas *experiential learning* dimulai dari mengalami atau mengaplikasikan proses belajar, menganalisis aktivitas yang dilakukan, dan menemukan makna yang telah dialami dari kegiatan tersebut. Metode pembelajaran melalui pengalaman dalam pelatihan ini adalah pengalaman terstruktur.

## METODE DAN TAHAPAN KEGIATAN

Kegiatan ini menggunakan beberapa metode, yaitu simulasi *games*, diskusi atau *sharing*, dan tanya jawab yang dilakukan setelah seluruh materi disampaikan. Metode yang digunakan dalam kegiatan ini adalah peserta belajar dengan proses mengalami aktivitas *games* dan diskusi dengan mengembangkan perasaan, pemahaman, serta menarik kesimpulan dari implikasinya dalam kehidupan pekerjaan saat ini.

Secara spesifik, tahapan kegiatan yang telah dilakukan sebagai berikut:

- a. Pengenalan antar anggota tim (*ice breaking*)
- b. Games, pada tahap ini para peserta melakukan role play dalam menyelesaikan permainan yang diberikan oleh trainer.
- c. Refleksi, pada tahap ini para peserta diminta untuk mengungkapkan pikiran, emosi, dan perasaan yang terjadi ketika melakukan permainan tadi.
- d. Pada sesi terakhir, para peserta diminta untuk mengemukakan hal-hal apa saja yang dibutuhkan dalam membangun komunikasi dalam tim kerja agar tidak terjadi perbedaan persepsi dan prasangka yang bisa menghambat produktivitas kerja.



Gambar 1. Pengantar



Gambar 2. Briefing dilakukan sebelum kegiatan dilakukan

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian ini dilakukan di tempat wisata alam Bantingmurung. Di awal kegiatan, para peserta (mitra) menunjukkan ketertarikan yang cukup baik untuk mengikuti kegiatan ini. Sebanyak 120 orang karyawan ikut serta mengikuti dengan antusias pelatihan ini hingga selesai. Penyelenggaraan kegiatan pengabdian ini hanya dibatasi jumlahnya, karena sasaran yang ingin dicapai tidak hanya pada level pengetahuan semata, tetapi juga terampil dalam mengembangkan strategi komunikasi yang mempengaruhi sebuah tim kerja yang produktif.



Gambar 3. Dukungan dari karyawan dalam penyelenggaraan kegiatan

Para peserta (mitra) menunjukkan keseriusan dalam mengikuti materi dengan mengajukan beberapa pertanyaan. Para peserta cukup bersemangat dengan berlomba-lomba memberikan komentar serta mengemukakan pengalaman yang dirasakan tanpa terlihat mengantuk meski permainan yang dilakukan cukup menguras fisik peserta. Kegiatan ini menjadi hal yang menarik dan baru serta menjadi kebutuhan peserta, karena permainan yang disajikan bersifat menyenangkan, menghibur, dan sesuai dengan dinamika yang sering dihadapi dalam dunia kerja sebenarnya. Hal lain yang menjadi motivasi baru bagi mitra ketika mengikuti kegiatan ini adalah memperoleh pengetahuan baru serta keterampilan emosi dalam bentuk bahasa tubuh dan ekspresi emosi ketika menghadapi pelanggan internal yakni karyawan dividi lain, maupun pelanggan eksternal yakni konsumen atau penumpang.



Gambar 4. Mengulas kembali makna setiap permainan dalam dunia kerja

Beberapa peserta menyatakan cukup senang dengan pelaksanaan kegiatan seperti ini, karena mendapatkan pengalaman dan pengetahuan yang baru bagi peserta. Tidak hanya bagaimana mengetahui mengembangkan strategi komunikasi yang efektif tetapi juga mendapatkan informasi tambahan tentang kemampuan dan kelemahan masing-masing peserta dalam mengevaluasi kinerja pribadi agar lebih produktif dimasa datang.



Gambar 5. Tiap kelompok membuat yel-yel

Beberapa hal yang secara signifikan dianggap sebagai faktor-faktor pendorong atau pendukung terselenggaranya kegiatan penerapan pengabdian ini, antara lain: (1) adanya dukungan penuh dari pimpinan PT. Garuda Indonesia sebagai mitra untuk melaksanakan kegiatan ini. Dukungan tersebut difasilitasi melalui keterlibatan dalam menyediakan peralatan

dan penunjang lainnya pada saat kegiatan dilakukan, (2) adanya kerja sama dan komunikasi serta rasa saling menghormati diantara sesama peserta, sehingga tercipta atmosfer belajar yang saling mendukung satu sama lain, (3) adanya motivasi dan kesadaran oleh mitra dalam meningkatkan pola komunikasi efektif dan menjaga kekompakan kerja sama dalam unit kerja masing-masing sebagai pencapaian visi-misi perusahaan, (4) antusiasme dan dorongan dari para karyawan (mitra) yang mendukung pelaksana untuk melakukan kegiatan ini. Para karyawan (mitra) berharap akan diadakan lagi kegiatan serupa di masa mendatang, mengingat persaingan dan dibutuhkan pengetahuan dari segi *soft skill* yang jarang didapatkan dalam pelatihan sebelumnya, (5) sarana dan prasarana yang menunjang proses kegiatan pengabdian. Fasilitas ruangan, LCD, laptop, dan microphone tersedia dengan baik, sehingga mampu mendukung penyampaian materi dengan baik.



Gambar 6. Foto Bersama

Dalam pelaksanaan suatu kegiatan, tidak dapat terlepas dari hambatan yang mempengaruhi proses pelaksanaan kegiatan pengabdian ini. Beberapa hal yang menjadi catatan bagi pelaksana dalam kegiatan penerapan kegiatan yang baru saja usai pelaksana lakukan, yakni: pemilihan tempat pelaksanaan kegiatan yang kurang representatif untuk menampung peserta sekitar 120 orang. Oleh karena kegiatan ini dilakukan dalam bentuk permainan (*outbound training*) sehingga dibutuhkan space yang lebih luas sehingga masing-masing anggota dapat bergerak dengan leluasa tanpa khawatir bersentuhan dengan anggota kelompok lain. Dengan kondisi demikian, maka pelaksanaan permainan dikompertisikan secara bergelombang, tidak bersama-sama dalam waktu yang sama.

Meskipun hambatan tersebut ditemui pada saat kegiatan pengabdian ini berlangsung, namun secara umum pelaksanaan kegiatan ini direspon positif dan mendapatkan evaluasi yang baik dari para peserta (mitra).

## KESIMPULAN

Beberapa hal yang menjadi simpulan terkait dengan kegiatan penerapan pengabdian bagi masyarakat ini adalah:

1. Secara umum penerapan kegiatan yang telah diselenggarakan berjalan sesuai rencana, meskipun terdapat hambatan. Semua materi yang telah disiapkan dapat ditransfer sesuai jadwal yang telah ditentukan.

2. Respon positif dari peserta (mitra) terhadap materi yang disajikan, nampak dari antusiasme peserta (mitra) dalam menyimak materi yang disampaikan maupun praktek yang dilakukan langsung oleh peserta.
3. Keterlibatan peserta (mitra) dalam kegiatan ini cukup baik. Para peserta menunjukkan kesiapan dan ketertarikan dalam memberikan jawaban atau pertanyaan. Demikian pula pada sesi *refleksi* pengalaman para peserta ketika melaksanakan pekerjaan sebagai karyawan PT. Garuda yang lebih banyak melakukan interaksi pelayanan dengan konsumen.
4. Pada umumnya peserta (mitra) dapat memahami rangkaian materi yang telah disampaikan, dan memahami arti penting dari materi-materi tersebut untuk diaplikasikan dalam menghadapi masalah yang terkait dengan komunikasi dan kerja tim.

Kegiatan ini hendaknya perlu untuk tetap dilakukan secara konsisten, terutama terkait dalam menunjang kebutuhan para karyawan di dunia kerja. Kegiatan pengabdian ini memberikan kontribusi yang positif karena berdasarkan pada analisis kebutuhan mitra, sehingga pelatihan yang dilakukan mampu diterima dengan baik oleh mitra. Kegiatan ini hendaknya dilakukan dalam durasi waktu yang lebih panjang agar proses penyerapan materi dapat berlangsung lama dengan mengembangkan berbagai keterampilan dasar yang dibutuhkan oleh mitra.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Prihadi, S. (2004). *Assessment center: Identifikasi pengukuran dan pengembangan kompetensi*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Beard, C., & Wilson, J.P. (2018). *Experiential Learning A practical Guide for Training, Coaching, and Education*. Fourth Editions. London: Kogan Page.