



MEMBANGUN KOMUNIKASI EFEKTIF DALAM TIM KERJA PADA HEAD OFFICER DI PT. BARRU BARAKAH PROPERTI

Andi Fitri Wahyuni, Fauzah Putri Febrian *, Fitri Cahaya

Program Studi Psikologi, Fakultas Psikologi, Universitas Negeri Makassar

* e-mail: fauzahputri@gmail.com ; Submitted: 17 Mei 2025; Accepted: 16 Juni 2025

Available online: 17 Juni 2025

Abstrak

Komunikasi efektif merupakan aspek penting dalam menciptakan kerja sama tim yang produktif dan harmonis, terutama pada struktur kerja yang melibatkan tenaga outsourcing. PT. Barru Barakah Properti sebagai perusahaan properti di Sulawesi Selatan menghadapi tantangan dalam membangun komunikasi yang kuat antara Head Officer (HO) dan tenaga outsourcing yang berasal dari latar belakang kerja berbeda. Kegiatan pengabdian ini dilakukan dalam bentuk seminar berjudul "*Membangun Komunikasi Efektif dalam Tim Kerja*", yang bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan komunikasi interpersonal tim HO. Seminar dilaksanakan secara luring pada 8 Mei 2025 di Menara Bosowa lantai 10 dan diikuti oleh 20 peserta. Metode yang digunakan adalah psikoedukatif berbasis experiential learning, dengan evaluasi melalui pre-test dan post-test menggunakan kuesioner digital. Hasil menunjukkan adanya peningkatan signifikan skor rata-rata dari 49 menjadi 92, serta penurunan standar deviasi dan peningkatan skor minimal, yang menandakan peningkatan pemahaman secara merata di antara peserta. Temuan ini menunjukkan bahwa pelatihan komunikasi berbasis pengalaman dapat secara efektif meningkatkan kompetensi komunikasi dalam tim kerja. Kegiatan ini menegaskan pentingnya pengembangan keterampilan komunikasi sebagai fondasi kepercayaan, empati, dan keterbukaan dalam lingkungan kerja lintas struktur.

Kata Kunci: komunikasi efektif; tim kerja; tenaga outsourcing; pelatihan; psikoedukatif

Abstract

Effective communication is a crucial aspect in fostering productive and harmonious teamwork, particularly within work structures that involve outsourced personnel. PT. Barru Barakah Properti, a property company based in South Sulawesi, faces challenges in building strong communication between Head Officers (HO) and outsourced workers who come from diverse work backgrounds. This community service activity was conducted in the form of a seminar titled "Building Effective Communication in Work Teams," aimed at enhancing the interpersonal communication understanding and skills of the HO team. The seminar was held offline on May 8, 2025, at the 10th floor of Menara Bosowa and attended by 20 participants. The method employed was a psychoeducational approach based on experiential learning, with evaluation carried out through digital pre-tests and post-tests. The results showed a significant increase in the average score from 49 to 92, along with a decrease in standard deviation and an increase in the minimum score, indicating a more evenly distributed improvement in participants' understanding. These findings suggest that experience-based communication training can effectively enhance team communication competencies. This activity underscores



the importance of developing communication skills as a foundation for trust, empathy, and openness in a cross-structural work environment.

Keywords: *Effective Communication; Work Teams; Outsourced Personnel; Training; Psychoeducation*

PENDAHULUAN

Dalam dunia kerja yang terus mengalami transformasi, komunikasi memegang peranan penting sebagai penggerak utama interaksi antarindividu dalam organisasi. Tidak cukup hanya mengandalkan keahlian teknis, keberhasilan organisasi sangat ditentukan oleh kemampuan tim untuk membangun komunikasi yang efektif, terbuka, dan responsif. Komunikasi yang berjalan dengan baik memungkinkan terjadinya koordinasi yang lancar, pemahaman peran yang jelas, serta penyelesaian konflik secara sehat dan konstruktif. Sebaliknya, ketidakefektifan dalam komunikasi sering kali menjadi akar dari masalah kerja sama tim yang buruk, misinformasi, ketegangan psikologis, hingga turunnya produktivitas dan loyalitas karyawan (DeVito, 2016; Robbins & Judge, 2017).

PT. Barru Barakah Properti merupakan perusahaan properti yang berkembang di Sulawesi Selatan, dengan model operasional yang memanfaatkan sistem kerja *outsourcing* sebagai bagian dari strategi efisiensi dan distribusi sumber daya manusia. Dalam perusahaan ini, *Head Officer* (HO) bertugas sebagai penghubung utama antara manajemen inti dengan tenaga kerja *outsourcing* di berbagai divisi. Kompleksitas hubungan ini menciptakan kebutuhan akan keterampilan komunikasi yang kuat, mengingat tim kerja yang terlibat berasal dari latar belakang organisasi yang berbeda, struktur kontraktual yang tidak setara, serta rentang pengalaman kerja yang bervariasi.

Tenaga *outsourcing* kerap mengalami hambatan dalam membangun hubungan yang solid dengan staf internal karena status kerja yang tidak tetap, keterbatasan informasi, dan kurangnya keterlibatan dalam pengambilan keputusan. Hal ini sejalan dengan temuan Mursalim dan Suryono (2020), yang menjelaskan bahwa perbedaan status kepegawaian dalam sistem *outsourcing* dapat menimbulkan ketimpangan komunikasi dan memperbesar risiko isolasi sosial dalam tim kerja. Lebih lanjut, kondisi ini dapat memicu munculnya *job insecurity* atau rasa ketidakpastian terhadap keberlangsungan kerja, yang pada akhirnya berpengaruh pada sikap, motivasi, dan pola komunikasi karyawan (Der Witter, 2005; Priyadi dkk., 2020).

Dalam konteks psikologi komunikasi, proses komunikasi dipahami sebagai interaksi yang tidak hanya dipengaruhi oleh pesan verbal yang disampaikan, tetapi juga oleh persepsi, emosi, keyakinan, serta latar belakang sosial dan budaya individu. Model komunikasi menurut Schramm menekankan pentingnya kesamaan konteks pengalaman antara pengirim dan penerima pesan untuk menghindari gangguan makna (West & Turner, 2018). Bila terdapat perbedaan nilai atau interpretasi antara *Head Officer* dan tenaga *outsourcing*, maka komunikasi berisiko gagal, dan efek psikologis seperti kebingungan, frustrasi, bahkan konflik dapat muncul.

Pendekatan psikologis lainnya yang juga relevan dalam membangun komunikasi tim yang sehat adalah konsep kecerdasan emosional. Goleman (2006) menjelaskan bahwa kemampuan seseorang dalam mengenali emosi sendiri, memahami perasaan orang lain, serta mengatur respons secara adaptif merupakan fondasi dalam menciptakan komunikasi interpersonal yang efektif. HO yang memiliki kecerdasan emosional baik akan lebih mampu memahami tekanan yang dirasakan oleh tenaga



outsourcing, menyesuaikan gaya komunikasi, dan menciptakan rasa aman psikologis dalam tim kerja.

Beberapa penelitian yang dilakukan di Indonesia mendukung pentingnya pengembangan keterampilan komunikasi dalam lingkungan kerja lintas struktur. Fitriani (2020) dalam penelitiannya pada lingkungan rumah sakit menemukan bahwa pelatihan komunikasi interpersonal memberikan dampak positif terhadap efektivitas kerja tim lintas divisi. Hal serupa disampaikan oleh Gursmerlia dkk. (2022), yang menyatakan bahwa pelatihan komunikasi berbasis empati dan pelayanan mampu meningkatkan kepuasan kerja serta membangun hubungan profesional yang lebih kuat. Sementara itu, dalam konteks pengabdian masyarakat, Ardiansyah dan Lestari (2022) membuktikan bahwa pelatihan komunikasi dalam UMKM mampu menurunkan kesalahan kerja yang sebelumnya sering terjadi akibat miskomunikasi.

Dari sisi teori psikologi organisasi, komunikasi efektif dalam tim tidak dapat dilepaskan dari faktor psikologis seperti kepercayaan tim (*team trust*), empati interpersonal, dan persepsi terhadap keadilan serta keterlibatan kerja. Robbins dan Judge (2017), menyatakan bahwa lingkungan kerja yang menjunjung keterbukaan komunikasi dan membangun rasa saling percaya akan mendorong munculnya kolaborasi yang sehat, meminimalisir konflik tersembunyi, dan meningkatkan ketahanan tim dalam menghadapi tantangan kerja.

Berdasarkan kondisi yang ditemukan di PT. Barru Barakah Properti, dalam penelitian ini kami menyelenggarakan sebuah seminar berjudul "Membangun Komunikasi Efektif dalam Tim Kerja" yang membahas secara komprehensif berbagai aspek komunikasi efektif. Seminar ini dirancang untuk memperkuat kemampuan komunikasi *interpersonal* para anggota tim *Head Officer* yang berinteraksi langsung dengan tenaga *outsourcing*. Dengan pendekatan psikoedukatif dan metode *experiential learning*, seminar ini memberikan pengalaman belajar langsung yang fokus pada peningkatan keterampilan komunikasi, pengelolaan hambatan psikologis dalam berkomunikasi, serta pembentukan pola komunikasi yang lebih terbuka, penuh empati, dan *solusi-oriented*. Diharapkan melalui kegiatan ini, tim *Head Officer* mampu membangun hubungan kerja yang lebih solid dan harmonis, meningkatkan tingkat kepercayaan antaranggota, serta mendukung peningkatan kinerja operasional perusahaan secara berkelanjutan.

METODE

Partisipan dan Prosedur

Subjek dalam pengabdian masyarakat ini adalah karyawan head office *outsourcing* yang bekerja di PT. Barru Barakah Properti. Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilaksanakan dalam bentuk seminar. Menurut Soekanto (2001), seminar adalah suatu bentuk kegiatan akademik di mana sekelompok orang berkumpul untuk membahas suatu topik tertentu yang dipresentasikan oleh seorang pembicara, kemudian didiskusikan bersama untuk memperoleh pemahaman atau pemecahan masalah. Seminar berlangsung secara luring dan diadakan pada 8 Mei 2025 di Menara Bosowa lantai 10 dengan jumlah peserta sebanyak 20 karyawan head office. Hovland, Janis, dan Kelley (1953), mengemukakan bahwa efektivitas komunikasi sangat dipengaruhi oleh persepsi audiens terhadap kredibilitas pembicara. Oleh karena itu, pemateri yang dihadirkan adalah Bapak Muhammad Nur Hidayat N, S.Psi., M.Si., seorang ahli dalam Psikologi Sosial khususnya dalam bidang Psikologi Komunikasi.



Kegiatan pengabdian masyarakat mulai dilakukan sejak pukul 08.00 WITA hingga 10.15 WITA. Pada awal proses pengabdian masyarakat ini, peserta dihubungi pihak Human Resource and Development bagian Reqrutment and Training untuk memasuki ruangan yang telah disediakan, setelah itu para peserta diharapkan untuk mengisi tempat duduk paling depan yang telah disediakan terlebih dahulu. Setelah seluruh peserta lengkap dan pemateri telah hadir, rangkaian seminar dimulai.

Masuk ke tahap pelaksanaan seminar. Seminar dibuka oleh moderator lalu dilanjut dengan sambutan dari Bapak Arif Wahyudi, S.E., M.Ak selaku Head of Business Unit PT. Barru Barakah Properti. Setelah sambutan dari Head of Business Unit, kegiatan seminar dilanjutkan dengan pre-test yang dilakukan dengan menunjukkan QR code pada layar LCD lalu peserta mengisi kuisisioner melalui g-form. Menurut Creswell (2014), kuisisioner merupakan salah satu teknik dalam pengumpulan data yang dilakukan dengan menyebarkan pertanyaan-pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Sementara itu, Sugiyono (2017), menjelaskan bahwa kuisisioner adalah metode yang digunakan untuk memperoleh data dari responden melalui pertanyaan tertulis yang dijawab langsung oleh mereka. Penggunaan kuisisioner umum diterapkan dalam penelitian kuantitatif untuk menghimpun data dari jumlah responden yang relatif besar.

Setelah seluruh peserta mengisi *pre-test*, seminar dilanjutkan dengan penyampaian materi. Selama seminar, materi disampaikan melalui presentasi dan diskusi interaktif antara pemateri dan peserta. Chi (1994), membuktikan bahwa diskusi aktif dan dialog antar peserta dapat meningkatkan pengolahan informasi, yang berdampak pada pemahaman konsep yang lebih mendalam. Peserta diberikan kesempatan untuk mengajukan pertanyaan dan berbagi pengalaman mereka terkait dengan komunikasi tim. Metode ini dipilih untuk memastikan bahwa informasi yang disampaikan relevan, bermanfaat, dan dapat diaplikasikan langsung oleh seluruh karyawan head office.

Setelah pelaksanaan seminar terlaksana, peserta diarahkan untuk mengisi post-test yang dilakukan dengan menunjukkan QR code pada layar LCD lalu peserta mengisi kuisisioner melalui g-form. Rangkaian seminar ditutup dengan penutupan dari Head of Business Unit sekaligus kegiatan pemberian sertifikat kepada pemateri sebagai penghargaan kepada pemateri. Moderator mengucapkan terima kasih dan mempersilakan seluruh peserta untuk menikmati hidangan yang telah tersedia sebagai bentuk terima kasih atas partisipasi seluruh karyawan head office.

Teknik Analisis

Teknik analisis yang digunakan adalah evaluasi kuantitatif berdasarkan hasil *pre-test* dan *post-test*. Costa (2014) mengemukakan bahwa *pre-test* dan *post-test* merupakan evaluasi langsung yang ringkas dan efektif yang dapat digunakan untuk meningkatkan hasil pembelajaran oleh karena itu, alat penilaian ini sangat disarankan untuk digunakan. Data dikumpulkan menggunakan *g-form* dalam bentuk kuisisioner yang mengukur pemahaman peserta terhadap komunikasi efektif sebelum dan sesudah seminar. Analisis ini bertujuan mengidentifikasi keberhasilan seminar dalam meningkatkan komunikasi efektif dalam tim kerja. Hasil data dibandingkan dengan indikator keberhasilan yang telah ditetapkan sebelumnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Keberhasilan dalam kegiatan seminar adalah ketika adanya peningkatan pengetahuan dan pemahaman mengenai komunikasi efektif dalam tim kerja pada



karyawan *head office* PT. Barru Barakah Properti. Kegiatan seminar ini disambut dengan hangat oleh *Head of Business Unit* dan para peserta seminar. Hasil seminar ini diukur melalui kuisioner *g-form* sebelum dan setelah penyampaian materi seminar dilaksanakan.

Tabel 1. Hasil Evaluasi Pemahaman Komunikasi Efektif dalam tim Kerja

	N	Mean	SD	Minimal	Maximal
Pre-test	20	49	16,512	20	80
Post-test	20	92	10,052	80	100

Berdasarkan data di atas menunjukkan bahwa seminar telah memberikan peningkatan yang positif dalam pemahaman komunikasi efektif dalam tim kerja pada peserta. Peningkatan rata-rata dari 49 (*pre-test*) menjadi 92 (*post-test*) menunjukkan peningkatan yang signifikan. Peningkatan rata-rata mengartikan bahwa seluruh peserta memahami dan mengaplikasikan komunikasi efektif dengan lebih baik setelah mengikuti seminar. Penurunan standar deviasi juga menunjukkan bahwa peserta lebih konsisten dalam pemahaman setelah seminar dilaksanakan. Selain itu, perbaikan skor terendah (*minimal*) juga menunjukkan bahwa peserta dengan pemahaman awal yang rendah berhasil mengalami peningkatan setelah seminar.



Gambar 1. Pelaksanaan Seminar Membangun Komunikasi Efektif dalam Tim Kerja

SIMPULAN

Kegiatan pengabdian ini menunjukkan bahwa komunikasi efektif merupakan aspek penting dalam meningkatkan kinerja tim kerja, khususnya pada level *Head Officer* di PT. Barru Barakah Properti. Melalui pelatihan yang dirancang secara interaktif, peserta menunjukkan peningkatan pemahaman terhadap konsep komunikasi efektif, serta mampu mengidentifikasi hambatan komunikasi yang terjadi dalam tim. Hasil diskusi dan simulasi juga memperlihatkan adanya perubahan sikap peserta dalam menerapkan strategi komunikasi yang lebih terbuka, asertif, dan empatik. Dengan demikian, kegiatan ini berhasil mencapai tujuannya dalam memberikan pemahaman praktis mengenai pentingnya komunikasi efektif sebagai fondasi kerja sama tim yang produktif dan harmonis di lingkungan kerja.

DAFTAR PUSTAKA

Ardiansyah, R., & Lestari, A. D. (2022). Pelatihan komunikasi efektif untuk meningkatkan kinerja tim pada pelaku UMKM. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat (Abdimas)*, 4(1), 45-53. <https://doi.org/10.31294/jpkm.v4i1.20451>



- Chi, M. T. H., de Leeuw, N., Chiu, M. H., & LaVancher, C. (1994). Eliciting self-explanations improves understanding. *Cognitive Science*, 18(3), 439-477.
- Costa. (2014). *Choosing The Right Assessment Method Pre- Test/ Post- Test Evaluation*. Boston University.
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- DeVito, J. A. (2016). *The interpersonal communication book* (14th ed.). Pearson Education.
- Fitriani, N. (2020). Pengaruh pelatihan komunikasi terhadap efektivitas kerja tim di lingkungan rumah sakit. *Jurnal Psikologi Terapan*, 8(2), 112-120. <https://doi.org/10.26740/jpt.v8n2.p112-120>
- Goleman, D. (2006). *Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ*. Bantam Books.
- Hovland, C. I., Janis, I. L., & Kelley, H. H. (1953). *Communication and Persuasion: Psychological Studies of Opinion Change*. New Haven: Yale University Press.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational behavior* (17th ed.). Pearson Education.
- Salas, E., Reyes, D. L., & McDaniel, S. H. (2015). The science of teamwork: Progress, reflections, and the road ahead. *American Psychologist*, 70(6), 556-568. <https://doi.org/10.1037/a0039195>
- Schramm, W. (1954). How communication works. Dalam W. Schramm (Ed.), *The process and effects of mass communication* (hlm. 3-26). University of Illinois Press.
- Soekanto, S. (2001). *Sosiologi: Suatu pengantar*. RajaGrafindo Persada.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sutarto, A. P., Widyastuti, D. M., & Putri, R. A. (2021). Improving teamwork and communication in the workplace through interpersonal skills training. *Jurnal Psikologi Industri dan Organisasi*, 10(1), 15-25. <https://doi.org/10.22146/jpko.10.1.15-25>
- West, R., & Turner, L. H. (2018). *Introducing communication theory: Analysis and application* (6th ed.). McGraw-Hill Education.

CC BY-SA 4.0 (Attribution-ShareAlike 4.0 International).

This license allows users to share and adapt an article, even commercially, as long as appropriate credit is given and the distribution of derivative works is under the same license as the original. That is, this license lets others copy, distribute, modify and reproduce the Article, provided the original source and Authors are credited under the same license as the original.

