



## PROGRAM PELATIHAN PEMBEKALAN KOMUNIKASI EFEKTIF PADA PENGURUS KOMUNITAS PEMUDA GEREJA KALIDERES JAKARTA

Ruth Gladys Aprilia<sup>1</sup>, Vania Josephine<sup>2</sup>, Carolina Boromia Olivia Arini<sup>3</sup>, Gaia Priscilla Hahijary<sup>4</sup> & Penny Handayani<sup>5</sup>

<sup>12345</sup>Fakultas Psikologi, Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya

Email: ruth.202107000047@student.atmajaya.ac.id;

vania.202107000040@student.atmajaya.ac.id;

carolin.202107000130@student.atmajaya.ac.id;

gaia.202107000121@student.atmajaya.ac.id;

Correspondence: pennyhandayani@atmajaya.ac.id

### ABSTRACT

*The Kalideres Church Youth Community is a community of young Catholics in the Kalideres area. After the COVID-19 pandemic, the Kalideres Church Youth Community faced various problems due to adjustments to various changes that occurred. These problems were related to the suboptimal performance of team members, such as low initiative, responsibility, and participation from members. A needs analysis was conducted using the Focus Group Discussion (FGD) method with the management and a survey of the team. The data collection revealed that the main issue was the lack of effective communication between the management and the team. An intervention was implemented to provide effective communication training for the management of the Kalideres Church Youth Community, titled "Harmony in Service: Sharpening Effective Communication in the Church." The training was designed to involve three areas of learning development, including the affective domain (attitudes), behavioral domain (skills), and cognitive domain (knowledge). As a result, the training methods used were diverse, ranging from interactive lectures, open discussions, reflections, to the creation of action plans. Evaluations were conducted in each session using both qualitative and quantitative approaches to assess participants' understanding of the training content. Based on the results of pre- and post-tests, the training achieved its intended objectives in each session, with participants understanding and applying the six keys to communication when interacting with team members at every stage of program preparation and implementation.*

**Keywords:** church; community; effective communication; training; volunteer

### ABSTRAK

Komunitas Pemuda Gereja Kalideres adalah komunitas beranggotakan anak muda Katolik di wilayah Kalideres. Setelah masa pandemi COVID-19, Komunitas Pemuda Gereja Kalideres menghadapi berbagai masalah karena adanya penyesuaian akan berbagai perubahan yang terjadi. Masalah tersebut berkaitan dengan kinerja anggota Team yang kurang optimal, seperti rendahnya inisiatif, tanggung jawab, dan partisipasi dari anggota. Need analysis dilakukan dengan metode Focus Group Discussion (FGD) kepada pengurus dan survei kepada Team. Pengambilan data menunjukkan bahwa permasalahan utama berada pada kurang berjalannya komunikasi efektif antara pengurus dan Team. Intervensi dilakukan untuk menyediakan pelatihan komunikasi efektif bagi para pengurus Komunitas Pemuda Gereja Kalideres, dengan judul "Harmoni dalam Pelayanan: Mengasah Komunikasi Efektif dalam Gereja". Pelatihan dirancang dengan melibatkan tiga ranah perkembangan pembelajaran yang mencakup ranah sikap (afektif), keterampilan (perilaku), dan pengetahuan (kognitif). Dengan demikian metode pelatihan yang digunakan beragam dari ceramah interaktif, diskusi terbuka, refleksi, sampai pembuatan action plan. Evaluasi dilakukan pada setiap sesi dengan pendekatan kualitatif dan kuantitatif untuk memeriksa pemahaman peserta terhadap pembelajaran yang diberikan. Berdasarkan hasil evaluasi pretest dan posttest, pelatihan ini telah mencapai tujuan yang diharapkan dari setiap sesinya, yaitu peserta memahami dan menerapkan enam kunci komunikasi dalam berinteraksi dengan anggota Team pada setiap tahapan persiapan dan pelaksanaan program kerja.

**Kata kunci:** gereja; komunikasi efektif; komunitas; pelatihan; relawan

## 1. PENDAHULUAN

Komunitas Pemuda Gereja Kalideres adalah komunitas remaja Katolik usia SMP sampai SMA di wilayah Kalideres, Jakarta Barat. Komunitas ini berperan dalam tugas pelayanan gereja yang

---

dilakukan melalui gerakan pembinaan iman dan kepribadian anak muda Katolik. Struktur organisasi komunitas ini terdiri dari pengurus, Team, dan anggota. Pengurus membawahi Team dan anggota. Team merupakan panitia yang terbentuk dengan durasi beberapa bulan untuk mempersiapkan suatu program kerja yang sudah dirancang oleh pengurus. Terdapat pula beberapa kegiatan rutin yang dijalankan setiap tahunnya sebagai wadah bagi anggota Komunitas Pemuda Gereja Kalideres untuk saling bertemu dan berinteraksi.

Selama pandemi COVID-19, Komunitas Pemuda Gereja Kalideres mengalami berbagai perubahan, seperti tidak adanya regenerasi pengurus serta tidak adanya kegiatan rutin yang dilakukan. Setelah pandemi COVID-19 berakhir, terdapat banyak program kerja yang perlu dikoordinasikan, disesuaikan, dan dimulai kembali pelaksanaannya secara rutin. Kepengurusan saat ini pun adalah kepengurusan pertama yang kembali dibentuk pasca pandemi COVID-19, sehingga terdapat berbagai kendala dalam menjalankan program kerja, baik dari sisi pengurus maupun Team.

Guna lebih memahami kondisi permasalahan dan kebutuhan Komunitas Pemuda Gereja Kalideres, dilakukan *need analysis* dengan metode *Focus Group Discussion* (FGD) dan survei. Kedua metode ini digunakan untuk melihat permasalahan dari berbagai sudut pandang. Metode FGD dilakukan dengan pengurus, sedangkan survei dilakukan kepada Team. Kemudian untuk pembahasan lebih mendalam mengenai permasalahan dan kebutuhan komunitas, dilakukan pula metode analisis pohon masalah yang dilakukan bersama pengurus dan Team. Setelah melakukan asesmen tersebut, kelompok mendapatkan gambaran permasalahan yang terjadi.

Hasil FGD pertama menunjukkan seluruh peserta (5 orang) berpendapat bahwa kualitas kinerja dari Team masih kurang optimal dan cenderung mengandalkan pengurus untuk menyelesaikan pekerjaan yang ada. Pengurus mengemukakan bahwa kinerja yang kurang optimal ini berupa kurangnya inisiatif untuk berpendapat, keterampilan anggota Team, rasa tanggung jawab, dan kemampuan manajemen waktu. Hasil survei pada anggota Team, juga menunjukkan permasalahan yang sejalan dengan pendapat pengurus. Anggota Team juga menyebutkan berbagai hambatan yang dirasakan selama persiapan dan pelaksanaan program kerja yang meliputi kebingungan terhadap tugas, kesulitan memastikan semua anggota Team hadir saat rapat, lambat dalam merespon, dan hanya beberapa orang saja yang mengerjakan tanggung jawabnya.

Setelah mengetahui permasalahan dari sisi pengurus maupun Team, kelompok bersama dengan pengurus dan perwakilan anggota Team memilih masalah “Kinerja anggota Team yang kurang optimal” sebagai masalah utama yang perlu segera diselesaikan. Kemudian, masalah tersebut diuraikan dengan metode pohon masalah. Secara garis besar, masalah “Kinerja anggota Team yang kurang optimal” disebabkan oleh dua hal, yaitu kurangnya keterampilan anggota Team dan kurangnya tanggung jawab anggota Team. Kedua penyebab tersebut berakar dari kurangnya komunikasi efektif antara pengurus dan Team. Hal ini sejalan dengan Trent et al. (2020) yang mengemukakan bahwa relawan yang menganggap proses komunikasi yang memuaskan terhadap komunitasnya dapat memprediksi adanya *volunteer engagement* terhadap komunitas tersebut, yang kemudian berkaitan pula dengan komitmen organisasi pada relawan tersebut.

Berdasarkan *need analysis* yang dilakukan, disimpulkan bahwa permasalahan utama berada pada kurang optimalnya kinerja anggota Team yang disebabkan oleh kurangnya komunikasi efektif antara pengurus dan Team. Hal ini ditandai dengan kurangnya kemampuan pengurus dalam menyampaikan ekspektasi yang diharapkan pada Team, serta kondisi Team yang belum sepenuhnya terbuka dengan pengurus mengenai tantangan atau masalah yang dihadapi. Hal ini



menjadikan komunikasi sebagai aspek penting yang perlu dioptimalkan agar mampu menjembatani kesenjangan antara pengurus dan anggota Team.

Beberapa studi telah menunjukkan pentingnya peran komunikasi dalam mendukung keberhasilan dan keberlanjutan dari komunitas berbasis kerelawanan. Toncheva-Zlatkova (2023) menekankan fungsi komunikasi sebagai sarana untuk mensosialisasikan nilai yang dimiliki komunitas, menyampaikan ekspektasi yang dimiliki sebagai pengurus, hingga menjaga relasi untuk mempertahankan partisipasi anggota. Hal tersebut juga didukung dengan hasil studi Bauer dan Lim (2019) yang menjelaskan pengaruh komunikasi dalam meningkatkan kedekatan antar anggota dan rasa memiliki terhadap komunitas melalui keterbukaan informasi bagi pihak internal komunitas.

Melalui pemaparan kebutuhan oleh Komunitas Pemuda Gereja Kalideres, terdapat urgensi untuk menerapkan intervensi pada bagian pengurus sebagai pihak yang berperan besar dalam menyeleksi, mengatur alur kerja sekaligus menjalin hubungan dengan para anggota Team yang berpotensi menjadi calon pengurus di kemudian hari. Salah satu tantangan utama yang dihadapi adalah kurangnya pola komunikasi yang efektif dalam dinamika internal. Oleh karena itu, intervensi berupa pelatihan komunikasi efektif dirancang sebagai solusi untuk membantu para pengurus membangun pola komunikasi yang mendukung proses pembentukan Team, menjaga motivasi anggota, serta meningkatkan kinerja Team secara keseluruhan. Pelatihan ini bertujuan memberikan pembekalan mengenai aspek komunikasi efektif dan kesempatan bagi pengurus untuk mengaplikasikan hasil pembelajaran ke dalam sistem rekrutmen, pembinaan, serta evaluasi yang melibatkan para anggota Team. Kegiatan pelatihan ini berjudul “Harmoni dalam Pelayanan: Mengasah Komunikasi Efektif dalam Gereja”, dengan 4 sesi dan total durasi 3,5 jam. Melalui kegiatan ini, diharapkan pengurus dapat memahami dan menerapkan pola komunikasi yang efektif dalam berdinamika bersama dengan Team.

## 2. METODE PELAKSANAAN PKM

Metode pengambilan data menggunakan *Need Analysis*. Proses pengambilan data, dilakukan dengan pendekatan partisipatif, yaitu pendekatan penelitian kolaboratif yang melibatkan pihak-pihak yang memiliki kepentingan dalam komunitas tersebut (Collins et al., 2018). Identifikasi masalah dan kebutuhan Komunitas Pemuda Gereja Kalideres, dilakukan dengan metode *Focus Group Discussion* (FGD) dan survei. Kegiatan FGD dilakukan secara bertahap sebanyak 3 kali. FGD pertama melibatkan lima pengurus, FGD kedua diikuti oleh 4 pengurus dan 3 anggota Team, sedangkan FGD ketiga dihadiri oleh 6 pengurus. Metode FGD digunakan untuk memperoleh informasi interaksi antar peserta guna memperoleh kedalaman dan kekayaan data dengan waktu yang lebih singkat (Creswell, 2015).

Selain metode FGD, metode survei dalam bentuk *Google Forms* ditujukan untuk anggota yang pernah atau sedang menjadi bagian dari Team setelah masa pandemi berakhir. Proses pemilihan sampel responden dilakukan melalui metode *purposive sampling*, yaitu pemilihan responden yang dinilai peneliti memiliki karakteristik yang sesuai dengan tujuan (Babbie & Roberts, 2018). Pertanyaan dalam survei bersifat terbuka (*open-ended question*) yang bertujuan menstimulasi serta mengeksplorasi tanggapan yang lebih rinci dan bermakna dari responden mengenai masalah yang dijumpai dari Team (Creswell, 2015; Lawson, 2016).

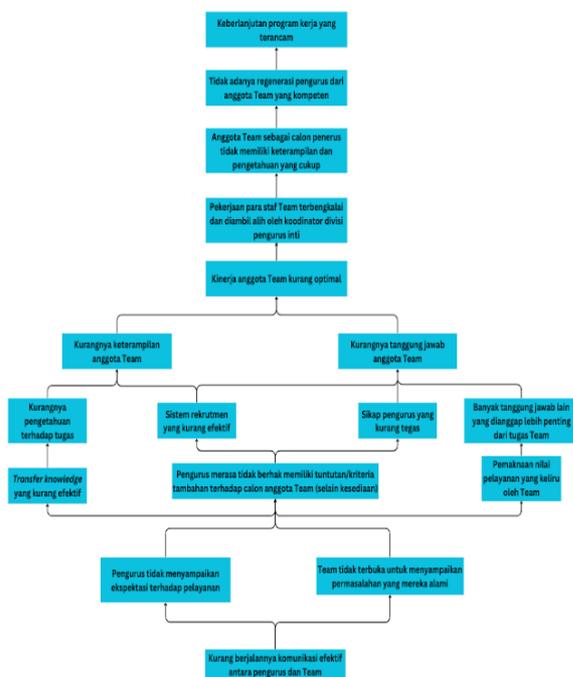
Setelah melakukan pengambilan data, dilakukan penyusunan pohon masalah bersama anggota pengurus dan Team dengan media Jamboard. Menurut Kasih et al. (2024), pohon masalah adalah

proses mengidentifikasi dan memvisualisasi suatu masalah, penyebab, dan akibat dalam bentuk pohon, sehingga membantu memahami akar masalah secara menyeluruh.

Berdasarkan hasil *need analysis*, masalah pokok disebabkan oleh dua hal, yaitu kurangnya keterampilan anggota Team dan kurangnya rasa tanggung jawab dari anggota Team. Pada aspek keterampilan, sebagian anggota Team mengaku kebingungan akan tugas yang perlu dikerjakan akibat proses *transfer knowledge* yang kurang efektif karena hanya dilakukan satu kali melalui penjelasan secara verbal, tidak terdapat dokumen tertulis, serta tidak adanya upaya tindak lanjut dari pengurus dalam memastikan pemahaman anggota Team. Kurangnya tanggung jawab anggota disebabkan kecenderungan pengurus yang memaklumi dan mengambil alih tanggung jawab, serta kurangnya ketegasan dalam memberikan konsekuensi kepada anggota Team yang lalai. Hal ini berkaitan dengan kecenderungan pengurus yang merasa tidak berhak menetapkan kriteria tambahan pada calon anggota Team selain kesediaan mereka untuk melayani. Kondisi tersebut mencerminkan minimnya komunikasi efektif antara pengurus dan anggota Team, sehingga berdampak pada rendahnya keterampilan dan pengetahuan anggota. Kondisi ini berisiko menghambat proses regenerasi pengurus yang kompeten dan membahayakan keberlanjutan program kerja Komunitas Pemuda Gereja Kalideres.

Merujuk pada penyebab-penyebab dari masalah pokok yang dijabarkan, terlihat bahwa kedua penyebab mendasar dari masalah tersebut berkaitan dengan komunikasi pengurus dan Team yang belum efektif. Oleh sebab itu, diperlukan adanya pengembangan keterampilan komunikasi efektif pada pengurus sebagai pihak yang memiliki peran besar dalam proses seleksi dan dinamika pelaksanaan program kerja bersama dengan anggota Team.

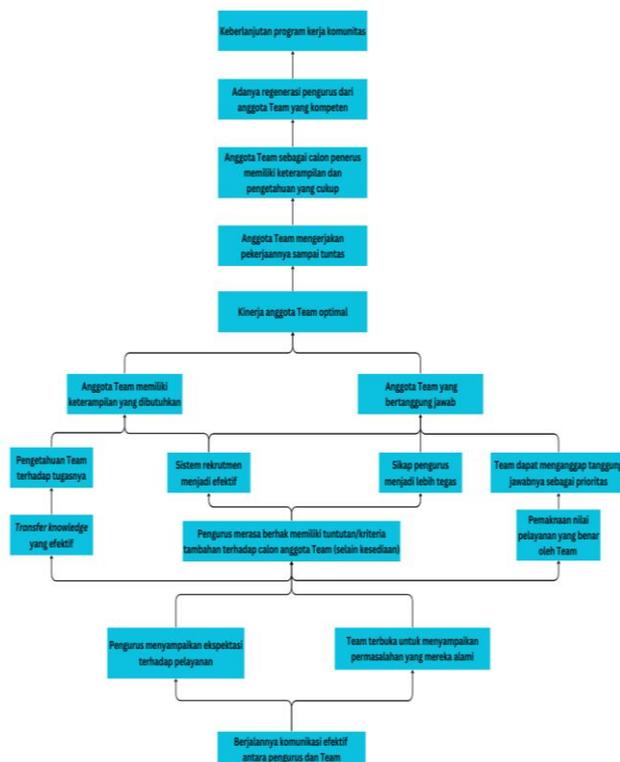
**Gambar 1**  
*Pohon masalah*



Setelah penyusunan pohon masalah, dilakukan penyusunan pohon tujuan bersama anggota pengurus sebagai target sasaran intervensi. Menurut Sulaiman (2017), pohon tujuan atau *objective trees* merupakan proses mengidentifikasi tujuan dan sub-tujuan dalam proses perancangan suatu

kegiatan intervensi. Dalam proses pembuatan pohon tujuan, kelompok memfasilitasi pengurus dengan media Canva. Berikut pada Gambar 2 adalah bagan dari pohon tujuan.

**Gambar 2**  
*Pohon tujuan*



Hasil diskusi dengan pengurus menunjukkan tiga aspek yang menjadi fokus utama penerapan komunikasi efektif antar pengurus dan Team. Pertama, perbaikan proses rekrutmen Team dengan penyampaian ekspektasi pengurus secara terbuka kepada calon anggota Team dan melakukan seleksi berdasarkan kriteria yang sesuai dengan nilai komunitas. Kedua, penyelenggaraan *transfer knowledge* untuk menciptakan suasana yang nyaman dan sarana penyampaian informasi kepada anggota Team baru. Ketiga, perencanaan sistem evaluasi rutin, dengan harapan pengurus dapat menindaklanjuti masalah kinerja anggota Team yang kurang optimal dengan menjalankan komunikasi yang efektif antara pengurus dan Team. Hal ini akan mendukung upaya pencapaian tujuan untuk mempersiapkan anggota Team dengan keterampilan dan pengetahuan yang memadai sebagai calon anggota pengurus yang kelak menjalankan program kerja. Tujuan tersebut mendukung pencapaian tujuan jangka panjang, yaitu keberlanjutan program kerja di Komunitas Pemuda Gereja Kalideres.

Berdasarkan hasil analisis, kelompok menyusun intervensi berupa pelatihan komunikasi efektif bagi para pengurus Komunitas Pemuda Gereja Kalideres. Rancangan pelatihan melibatkan tiga ranah perkembangan pembelajaran, yaitu ranah sikap (afektif), keterampilan (perilaku), dan pengetahuan (kognitif) (Lawson, 2016). Pada ranah afeksi, pelatihan diawali dengan *ice breaking* berupa permainan yang melibatkan komunikasi, refleksi setelah sesi 1, dan berbagi pengalaman untuk mengawali sesi kedua, ketiga, dan keempat untuk menumbuhkan kesadaran akan pentingnya komunikasi.

Pada ranah keterampilan (perilaku), kelompok merancang kegiatan yang melatih kemampuan dalam melakukan tugas atau prosedur. Kegiatan tersebut dirancang dalam sesi kedua, ketiga, dan keempat yang mana para peserta diminta untuk membuat rancangan kegiatan. Sementara itu, kegiatan yang dirancang untuk memenuhi ranah pengetahuan (kognitif) berada pada sesi pertama. Pelatihan ini didasarkan pada teori komunikasi untuk relawan oleh Toncheva-Zlatkova (2023), yang mendefinisikan bahwa komunikasi efektif melibatkan kepemimpinan yang baik yang berpengaruh pada manajemen relawan. Pada konteks komunitas, Komunitas Pemuda Gereja Kalideres sebagai komunitas keagamaan berbasis pelayanan. Hal ini selaras dengan konsep relawan yang dibahas dalam teori komunikasi dengan relawan Toncheva-Zlatkova (2023), dimana pengurus merupakan bagian dari organisasi yang mengatur Team sebagai relawan. Intervensi ini mendorong pengurus untuk merancang *volunteer communication plan* yang sejalan dengan “*volunteer life cycle*”. Pada konteks Komunitas Pemuda Gereja Kalideres, pengurus memperhatikan tahapan yang berhubungan dengan ketertarikan anggota Team sebagai relawan untuk bergabung (periode *before*), keputusan untuk mendaftar (periode *before*), performa selama bekerja sebagai Team (periode *during*), hingga program kerja selesai dan harapannya dapat menjadi anggota Team yang aktif dan berpotensi menjadi calon penerus kelak (periode *after*) (Toncheva-Zlatkova, 2023). Rangkaian pelatihan “Harmoni dalam Pelayanan: Mengasah Komunikasi Efektif dalam Gereja” dapat dilihat pada tabel 1.

**Tabel 1**

Rincian kegiatan pelatihan “Harmoni dalam Pelayanan: Mengasah Komunikasi Efektif dalam Gereja”

	Sesi 1	Sesi 2	Sesi 3	Sesi 4
Nama Sesi	Yuk, Mengenal Enam Kunci Komunikasi!	Memilih yang Terbaik	<i>Transfer Knowledge</i> Gimana Bisa Efektif?	<i>Follow Up Up Up!</i>
Tujuan	Peserta memahami teori <i>6 points of communication</i> .	Peserta mampu menerapkan <i>6 points of communication</i> pada proses rekrutmen.	Peserta mampu menerapkan <i>6 points of communication</i> dalam mengadakan kegiatan <i>transfer knowledge</i> .	Peserta mampu menerapkan <i>6 points of communication</i> dalam mengadakan kegiatan evaluasi & pemberian apresiasi.
Durasi Kegiatan	60 menit	60 menit	45 menit	45 menit
Kegiatan	Ceramah interaktif, sesi refleksi	Diskusi terstruktur, pengerjaan <i>worksheet</i>	Diskusi terstruktur, pengerjaan <i>worksheet</i>	Diskusi terstruktur, pengerjaan <i>worksheet</i>
Material	<i>Laptop</i> , proyektor, <i>worksheet</i>	<i>Laptop</i> , proyektor, <i>worksheet</i>	<i>Laptop</i> , proyektor, <i>worksheet</i>	<i>Laptop</i> , proyektor, <i>worksheet</i>
Evaluasi	<i>Pre-test</i> dan <i>post-test</i>	Observasi terhadap hasil jawaban dan rancangan peserta	Observasi terhadap hasil jawaban dan rancangan peserta	Observasi terhadap hasil jawaban dan rancangan peserta

Sesi pertama pelatihan bertajuk ‘Yuk Mengenal Enam Kunci Komunikasi’ disajikan dalam bentuk ceramah interaktif. Sesi ini membahas pentingnya penerapan komunikasi yang baik dan enam aspek utama dalam membangun komunikasi efektif dengan Team berdasarkan teori (Toncheva-Zlatkova, 2023). Peserta diminta mengisi *worksheet* untuk merefleksikan poin komunikasi yang selama ini belum diterapkan serta hambatan yang mungkin pernah dialami. Pada sesi ini, evaluasi mengenai pemahaman peserta dilakukan melalui metode *pre-test* dan *post-test* untuk menilai level mengingat (*remembering*) dan memahami (*understanding*).

Sesi kedua bertajuk ‘Memilih yang Terbaik’, peserta diminta mendiskusikan kriteria ideal yang perlu dipenuhi anggota Team berdasarkan nilai komunitas yang mengutamakan unsur pelayanan



(nonprofit) (evaluasi level *understanding*). Peserta kemudian diminta menyusun rancangan sistem rekrutmen untuk menyeleksi calon anggota Team berdasarkan kriteria yang telah dibuat dengan menerapkan materi mengenai kunci komunikasi (evaluasi level *applying*).

Selanjutnya pada sesi ketiga, yaitu sesi ‘*Transfer Knowledge, Gimana Bisa Efektif?*’ mengajak peserta membagikan pengalaman mereka dalam membawakan kegiatan *transfer knowledge* kepada anggota Team baru. Peserta kemudian diminta mengenali kunci komunikasi yang belum diterapkan dan mendiskusikan bentuk kegiatan *transfer knowledge* yang melibatkan aspek teori kunci komunikasi (evaluasi level *understanding*). Hasil diskusi kemudian digabungkan dan disusun oleh peserta menjadi sebuah rancangan kegiatan utuh sebagai panduan melakukan *transfer knowledge* di proyek atau kegiatan mendatang (evaluasi level *applying*).

Sesi terakhir adalah sesi ‘*Follow Up Up Up*’ dimulai dengan *sharing* antar peserta mengenai pengalaman melakukan evaluasi kinerja, dan cara memberikan apresiasi terhadap performa Team. Peserta kemudian diminta berdiskusi mengenai bentuk, tahapan, dan frekuensi ideal untuk melakukan evaluasi serta pemberian apresiasi pada anggota Team (evaluasi level *understanding*). Kemudian peserta menyusun rancangan kegiatan evaluasi program kerja sekaligus cara mengapresiasi dengan menerapkan aspek-aspek pada teori kunci komunikasi yang telah dipelajari (evaluasi level *applying*). Kegiatan ditutup dengan pengisian *form* evaluasi peserta untuk menilai rangkaian pelatihan yang telah dilaksanakan.

Berdasarkan *action plan* yang sudah dirancang peserta, kelompok membantu mengolahnya dengan membuat berkas pendukung penerapan *action plan*, berupa deskripsi pekerjaan dan panduan pertanyaan untuk proses rekrutmen. Dalam mendukung proses *transfer knowledge*, kelompok membantu penyusunan format berkas (*template*) yang dapat digunakan untuk menjelaskan gambaran tugas anggota Team. Proses terakhir, yaitu evaluasi dan apresiasi, kelompok membantu pengurus menetapkan bentuk apresiasi yang dapat diberikan kepada anggota Team. Intervensi ini mencakup evaluasi level reaksi untuk mengukur kepuasan peserta terhadap pelatihan (Lawson, 2016). Pada evaluasi ini, peserta memberikan pendapat tentang pelatihan melalui pengisian kuesioner yang disajikan dalam bentuk *Google Forms* dengan pertanyaan yang mencakup penilaian terhadap pelaksanaan pelatihan secara keseluruhan. Jawaban untuk setiap pernyataan tersebut disajikan dalam bentuk skala *Likert*. Peserta juga diminta untuk memberikan komentar, *feedback*, saran maupun apresiasi terkait pelaksanaan pelatihan dalam kolom jawaban singkat di *Google Forms*.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelatihan dilakukan bersama komunitas di gereja komunitas yang terletak di Jakarta Barat. Pelatihan dilaksanakan selama dua hari yaitu pada Sabtu, 29 Juni 2024 dan Minggu, 30 Juni 2024. Pada hari pertama, terdapat tiga peserta yang hadir, sedangkan pada hari kedua terdapat empat peserta yang hadir. Dengan demikian, terdapat 6 dari 10 pengurus yang menghadiri pelatihan dan seorang pendamping komunitas untuk memantau kegiatan pelatihan.

Pada hari pertama terdapat dua sesi utama yang dilakukan. Kegiatan diawali dengan *ice breaking* yang bertujuan mencairkan suasana dan menambah semangat peserta dalam mengikuti kegiatan pelatihan. Permainan yang dilakukan adalah ‘*Find the Emoji*’ yang menekankan pentingnya komunikasi efektif dengan mengaitkan dinamika komunikasi yang telah diterapkan peserta selama bermain dengan penerapan komunikasi yang selama ini dilakukan peserta sebagai pengurus kepada para anggota Team. Kemudian kegiatan dilanjutkan dengan pelaksanaan Sesi 1 “Yuk Mengenal Enam Kunci Komunikasi!”. Di awal sesi peserta diminta mengerjakan *pre-test* melalui

*Google Form* sebelum pemaparan materi untuk mengetahui tingkat pengetahuan awal para peserta. Kegiatan dilanjutkan dengan penyampaian materi mengenai pentingnya penerapan komunikasi efektif, kaitannya dengan siklus kerja dari anggota Team berdasarkan teori *Life Cycle of Volunteers*, serta penjelasan mengenai enam kunci komunikasi beserta contoh penerapannya. Setelah pemaparan materi, peserta diminta mengerjakan *post-test* melalui *Google Form* untuk melihat pemahaman peserta terhadap materi yang disampaikan. Setelah pengisian *post-test*, kegiatan dilanjutkan dengan pengisian *worksheet* refleksi individu yang mendorong peserta untuk merefleksikan poin-poin komunikasi yang sudah maupun yang belum diterapkan ketika berkomunikasi dengan anggota Team. Setelah mengisi refleksi, peserta diminta membagikan pengalamannya dalam menerapkan beberapa poin komunikasi serta tantangan yang dialami.

### Gambar 3

*Pelaksanaan Sesi 1 “Yuk Mengenal Enam Kunci Komunikasi”*



Berikutnya, kegiatan dilanjutkan dengan sesi kedua yang berjudul ‘Memilih Yang Terbaik’. Dalam sesi ini, peserta diminta menuliskan ketentuan atau kriteria ideal dari anggota Team pada *worksheet*. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa setiap divisi memiliki ketentuan dan kriteria ideal yang bervariasi. Namun, secara umum, setiap anggota Team perlu memiliki kreativitas dan dapat bekerja sama dengan anggota Team lainnya.

### Gambar 4

*Pelaksanaan Sesi 2 “Memilih Yang Terbaik”*



Berdasarkan *sharing* peserta, kunci komunikasi yang belum diterapkan dalam proses rekrutmen merupakan poin kenali anggota Team yang ditandai dengan tidak adanya proses wawancara untuk menanyakan kelebihan atau keterampilan yang dimiliki, motivasi bergabung ke dalam Team, dan minat terhadap jenis kegiatan pada proses rekrutmen. Komunitas hanya menyediakan *form* untuk diisi calon anggota tanpa mencakup hal yang disebutkan sebelumnya. Guna menjawab permasalahan tersebut, peserta diminta untuk mengisi *worksheet* kedua yang berisikan pertanyaan panduan dalam merancang sistem rekrutmen untuk anggota Team berdasarkan kriteria yang sudah ditentukan pada *worksheet* sebelumnya.

Berdasarkan hasil jawaban peserta dalam *worksheet*, rancangan tahapan dalam sistem rekrutmen sudah menerapkan poin komunikasi yang sudah dijelaskan. Pengenalan calon anggota dilakukan melalui wawancara singkat untuk mengetahui keterampilan, motivasi, dan minat mereka guna menilai komitmen serta kesesuaian divisi (poin 1). Selain itu, komunitas juga telah menggunakan berbagai media, seperti Instagram, LINE, dan WhatsApp, dalam menyebarkan informasi rekrutmen yang mencakup *job description*, visi misi program, dan manfaat menjadi anggota Team (poin 6). Pelatihan pada hari pertama diakhiri dengan pemberian tugas kepada para peserta yang akan digunakan untuk kegiatan di hari kedua, yaitu menulis *job description* apa saja yang penting untuk setiap divisi.

Pada pelatihan hari kedua, peserta melanjutkan pelatihan sesi ketiga dan keempat. Dalam upaya memastikan setiap peserta memperoleh pembekalan yang sama dalam aspek pengetahuan, kelompok kembali menyampaikan materi yang dijelaskan pada hari sebelumnya kemudian peserta diminta untuk mengisi *pre-test* dan *post-test*. Berdasarkan hasil yang diperoleh dari pelatihan hari pertama dan kedua, peserta menunjukkan peningkatan pemahaman yang ditunjukkan melalui peningkatan rata-rata keseluruhan skor yang semula memiliki nilai 2.17 dari 10 poin pada *pre-test*, mengalami peningkatan dengan rata-rata skor 9.67 dari 10 poin pada *post-test*. Rekapitulasi data dari skor *pre-test* dan *post-test* yang diisi oleh keenam peserta dapat dilihat pada Tabel 2.

**Tabel 2**

*Rincian pelaksanaan dan rata-rata skor pre-test dan post test*

	<i>Pre-test</i>	<i>Post-test</i>
Hari pertama (29 Juni)	2.67	9.67
Hari kedua (30 Juni)	1.67	9.67

Pada sesi ketiga, ‘*Transfer Knowledge, Gimana Bisa Efektif?*’, peserta diminta untuk membagikan pengalaman mereka selama ini dalam membawakan kegiatan *transfer knowledge* kepada anggota Team. Umumnya, proses diawali dengan pengenalan singkat setiap divisi, penetapan koordinator masing-masing divisi, dan penjelasan *job description* dari setiap divisi oleh pengurus yang bersangkutan. Namun, berdasarkan hasil *worksheet*, ditemukan bahwa poin komunikasi yang belum diterapkan selama proses *transfer knowledge* adalah poin pengenalan akan anggota Team secara individual, khususnya dalam hal mengenal motivasi ketika bergabung, serta kelebihan dan keterampilan dari anggota Team. Poin lain yang dituliskan adalah poin pemberian informasi secara spesifik. Pengurus merasa belum memberikan penjelasan spesifik terkait peran dan tanggung jawab setiap divisi, belum adanya indikator atau cara pengukuran progres yang spesifik kepada anggota Team, serta penjelasan terkait tantangan yang umum dialami pada saat pelaksanaan program kerja.

**Gambar 5**

*Pelaksanaan Sesi 3 “Transfer Knowledge Gimana Bisa Efektif?”*



Maka dari itu, peserta kemudian diminta membuat rancangan kegiatan *transfer knowledge* yang ideal melalui *worksheet*. Berdasarkan hasil jawaban dari *worksheet*, tahapan penerapan *transfer knowledge* yang dirancang telah menerapkan keenam poin kunci komunikasi. Poin pengenalan anggota Team dilakukan pada tahapan awal perkenalan yang dibuat terarah dengan menggali motivasi dan karakter diri agar setiap anggota Team dapat mengenal rekan kerjanya selama enam bulan ke depan. Kemudian, poin ketepatan dalam mengekspresikan nilai komunitas diterapkan dalam bentuk penjelasan visi misi program kerja sejak rapat pertama dan membatasi penggunaan lelucon pribadi yang hanya dimengerti oleh pengurus dalam berinteraksi dengan anggota Team yang baru. Penjelasan peran, tugas, serta tantangan disampaikan secara spesifik berdasarkan divisi (poin 3 dan 4). Pengurus juga memberikan kesempatan bagi anggota untuk bertanya dan berkonsultasi (poin 5), serta menggunakan media komunikasi yang beragam seperti rapat luring, *Google Docs*, dan *Google Sheets* (poin 6). Selanjutnya, pada sesi keempat yang bertajuk ‘*Follow Up Up Up*’, peserta diminta untuk menceritakan bagaimana kegiatan evaluasi dan pemberian apresiasi yang sudah dilakukan pada komunitas. Setelah bercerita mengenai pengalaman mereka, peserta diminta untuk mengenali poin komunikasi yang belum diterapkan pada kegiatan evaluasi dan apresiasi yang dilakukan. Berdasarkan hasil diskusi peserta yang dituliskan dalam *worksheet*, poin komunikasi yang belum diterapkan selama proses evaluasi adalah poin ketepatan mengekspresikan citra organisasi atau komunitas, tepatnya pengurus belum menggunakan bahasa yang sederhana ketika menyampaikan evaluasi.

### Gambar 6

Pelaksanaan Sesi 4 “*Follow Up Up Up!*”



Selanjutnya dalam poin keterangan spesifik, pengurus membahas praktik evaluasi dan pemberian apresiasi. Ditemukan bahwa belum terdapat standar penilaian yang jelas terhadap progres antar divisi dan kurangnya variasi dalam metode komunikasi saat memberi apresiasi. Oleh karena itu, pada sesi empat peserta diminta untuk saling berdiskusi mengenai kegiatan evaluasi dan pemberian apresiasi yang sesuai dengan poin komunikasi. Hasil diskusi tersebut kemudian dituliskan dalam *worksheet* dan dijadikan sebuah rancangan kegiatan evaluasi dan pemberian apresiasi.

Berdasarkan hasil *worksheet*, rancangan proses evaluasi dan pemberian apresiasi yang dibuat telah menerapkan enam poin kunci komunikasi, seperti seperti penekanan pada nilai komunitas (poin 2), penggunaan media yang mudah dipahami (poin 3), perencanaan kegiatan bersama antara pengurus dan Team untuk kegiatan evaluasi akhir dan pemberian apresiasi (poin 4), pemberian ruang bagi anggota untuk menyampaikan pendapat dan saran (poin 5), serta penggunaan berbagai cara untuk menjalin komunikasi seperti rapat, *Google Form*, surat, dan *Instagram* (poin 6).

Sebagai tindak lanjut, kelompok menyusun sejumlah berkas pendukung, yaitu deskripsi pekerjaan dan panduan pertanyaan dalam proses rekrutmen, buklet digital berisi gambaran tugas anggota



Team dalam tiap divisi, serta *template* Google Form untuk evaluasi dan saran anonim. Berkas-berkas tersebut telah diserahkan kepada pengurus sebagai bagian dari implementasi *action plan*.

Hasil evaluasi melalui *Google Form* menunjukkan bahwa peserta menilai pelatihan telah memenuhi kebutuhan, berkesan, bermanfaat, dan sesuai dengan ekspektasi para peserta. Hal ini terlihat dari jawaban peserta pada *form* evaluasi pelatihan, yang mana empat dari enam peserta menjawab sangat setuju jika pelatihan yang diberikan memenuhi kebutuhan, berkesan, bermanfaat, dan sesuai dengan ekspektasi mereka. Lima dari enam peserta juga menganggap bahwa materi pelatihan dapat diterapkan untuk Komunitas Pemuda Gereja Kalideres kedepannya. Beberapa hal yang sudah baik menurut peserta adalah permainan yang berkaitan dengan tema pelatihan; pembawaan materi menarik, ringkas, dan tepat sasaran; ketepatan waktu pelatihan; pelatihan dapat membantu Komunitas Pemuda Gereja Kalideres dalam merancang alur organisasi, evaluasi dan apresiasi yang lebih baik. Namun, selain hal yang sudah baik, peserta juga memberikan saran mengenai kegiatan pelatihan yang dilaksanakan. Saran yang diberikan oleh peserta adalah bentuk kegiatan yang lebih variatif, penambahan *energizer*, dan menyiapkan media yang lebih besar untuk menampilkan isi materi. Selain itu terdapat pula saran memberikan pelatihan *based on experiential learning* untuk pelatihan selanjutnya.

Selain evaluasi dari peserta, yakni pengurus Komunitas Pemuda Gereja Kalideres, terdapat pula evaluasi dari pendamping Komunitas Pemuda Gereja Kalideres yang memberikan apresiasi bahwa pelatihan yang dibawakan bermanfaat untuk meningkatkan kesadaran pengurus komunitas mengenai pentingnya poin-poin dalam komunikasi selama bekerja sama dengan Team. Beliau juga memberikan saran kepada kelompok untuk memberikan pelatihan atau intervensi dengan topik lain untuk membantu pengembangan Komunitas Pemuda Gereja Kalideres di masa mendatang.

#### 4. KESIMPULAN

Program pelatihan bertajuk “Harmoni dalam Pelayanan: Mengasah Komunikasi Efektif dalam Gereja” yang menasar pada pengembangan komunikasi efektif Komunitas Pemuda Gereja Kalideres telah berhasil mencapai tujuannya. Berdasarkan hasil evaluasi, terlihat adanya peningkatan pemahaman (*understanding*) peserta berdasarkan pada observasi kegiatan diskusi dan hasil *worksheet* peserta selama sesi pelatihan dilakukan. Selanjutnya, untuk mengetahui level menerapkan (*applying*), kelompok melihat melalui hasil rancangan sistem rekrutmen, kegiatan *transfer knowledge*, serta metode pemberian evaluasi dan apresiasi yang dibuat peserta. Berdasarkan evaluasi pada setiap sesi tersebut, peserta tidak hanya memahami konsep komunikasi efektif secara kognitif, tetapi juga mampu mengaplikasikannya dalam *action plan* dinamika pelayanan. Peserta juga memberikan umpan balik positif terkait dengan pelaksanaan pelatihan. Pada intervensi berikutnya dapat disarankan untuk menentukan jadwal intervensi yang sesuai dengan jadwal seluruh peserta agar dapat memaksimalkan pemahaman seluruh peserta akan pembelajaran yang akan disampaikan, serta bentuk kegiatan intervensi yang melibatkan metode *experiential learning*, seperti *role play* atau *game*. Kelompok juga mengajukan rekomendasi bagi komunitas untuk dapat melibatkan pihaklain, seperti pendamping Komunitas Pemuda Gereja Kalideres untuk dapat membantu melakukan supervisi pada pelaksanaan program kerja.

#### Ucapan Terima Kasih (*Acknowledgement*)

Pertama ucapan terimakasih diberikan kepada Fakultas Psikologi *Pathways* Pendidikan untuk Semua, Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya, Jakarta atas dukungannya sehingga kegiatan pengabdian ini dapat terlaksana dengan baik. Terimakasih juga kami haturkan kepada Komunitas Pemuda Gereja Kalideres, khususnya Ketua Pengurus Komunitas Pemuda Gereja Kalideres atas kesediaan menjadi mitra tempat pelaksanaan kegiatan. Kepada seluruh pengurus

---

Komunitas Pemuda Gereja Kalideres yang telah menjadi peserta kegiatan, terimakasih atas partisipasinya.

## REFERENSI

- Babbie, E. R., & Roberts, L. W. (2018). *Fundamentals of social research* (4<sup>th</sup> ed.). Nelson.
- Bauer, S., & Lim, D. (2019). Effect of communication practices on volunteer organization identification and retention. *Sustainability*, *11*(9), 24-67. <https://doi.org/10.3390/su11092467>
- Creswell, J. (2015). *Educational research: Planning, conducting, and evaluating quantitative and qualitative research* (5th ed.). Pearson Education.
- Collins, S. E., Clifasefi, S. L., Stanton, J., Straits, K. J. E., Espinosa, P. R., Andrasik, M. P., Miller, K. A., Orfaly, V. E., Gil-Kashiwabara, E., Nicasio, A. V., Hawes, S. M., Nelson, L. A., Duran, B. M., & Wallerstein, N. (2018). Community-based Participatory Research (CBPR): Towards equitable involvement of community in psychology research. *The American Psychologist*, *73*(7), 884–898. <https://doi.org/10.1037/amp0000167>.
- Kasih, M. T., Ramadhani, I., Aulia, I. D., & Amin, M. N. F. A. (2024). Implementasi problem tree analysis dalam pengambilan keputusan program kalimasada di kecamatan Lakarsantri kota Surabaya. *Indonesian Journal of Public Administration Review*, *1*(2), 11–11. <https://doi.org/10.47134/par.v1i2.2467>
- Lawson, K. (2016). *The trainer's book* (4th ed.). Wiley.
- Sulaiman, F. (2017). Desain produk: Rancangan tempat lilin multifungsi dengan pendekatan 7 langkah nigel cross. *Teknovasi*, *4*(1), 32-41. <https://media.neliti.com/media/publications/225758-desain-produk-rancangan-tempat-lilin-mul-303d703d.pdf>
- Toncheva-Zlatkova, V. (2023). Communication with volunteers: Challenges and solutions for civil society organization. *Journal of Management Sciences and Applications*, *2*(1), 151–161. <https://jomsa.science/index.php/jomsa/article/view/34>
- Trent, S. B., Allen, J. A., & Prange, K. A. (2020). Communicating our way to engage volunteers: A mediated process model of volunteer communication, engagement, and commitment. *Journal of Community Psychology*, *48*(7), 2174–2190. <https://doi.org/DOI:10.1002/jcop.22353>