

STRATEGI KOMUNIKASI TRAINER DALAM MENINGKATKAN KOMPETENSI PESERTA PELATIHAN (STUDI PADA DINAS KETENAGAKERJAAN KOTA TANGERANG)

Yulinda Cantika Arlen¹, Ajeng Pradesti² & Isniyunisafna Diah Delima³

^{1,2,3}Universitas Islam Syekh-Yusuf, Tangerang, Indonesia

Abstract. *This research examines the communication strategies implemented by trainers in improving the competence of training participants at the Manpower Office of Tangerang City. The main problem of this research is that the success of a training program is determined not only by the quality of the material delivered but also by the learning process that takes place during the training, in which the trainer functions simultaneously as facilitator and communicator. The second problem is that participants come from diverse educational backgrounds, prior abilities, and levels of understanding, so that differences in participant characteristics become a distinct challenge for trainers in applying communication strategies capable of supporting the success of the learning process.*

This research aims to determine and analyze the communication strategies implemented by trainers in the training process to improve participant competence, and to identify the supporting and inhibiting factors faced by trainers in applying those communication strategies. This research employed a qualitative descriptive approach within a constructivist paradigm. Data were collected through in-depth interviews with purposively selected informants comprising the training organizer, six trainers across the training fields offered, and training participants, together with direct observation of training sessions and a documentation study of modules, activity reports, and official publications. Data were analyzed using the Miles and Huberman interactive model and validated through source and technique triangulation.

Guided by Joseph A. DeVito's theory of interpersonal communication, the findings show that trainers apply strategies of staged material delivery, learning by doing, collaborative group work, intensive accompaniment, and the use of technology as a learning medium. These strategies reflect the five characteristics of effective interpersonal communication, namely openness, empathy, supportiveness, positiveness, and equality, each contributing to participant competence across knowledge, skills, and attitudes. Supporting factors include certified trainer competence, adequate facilities, interactive methods, and two-way communication, while obstacles comprise differing prior abilities among participants, limited training duration, and technical constraints in technology-based sessions.

Keywords: *Communication strategy, trainer, competence, training, interpersonal communication*

Abstrak. *Penelitian ini mengkaji strategi komunikasi yang diterapkan oleh trainer dalam meningkatkan kompetensi peserta pelatihan di Dinas Ketenagakerjaan Kota Tangerang. Pokok masalah utama penelitian ini adalah keberhasilan pelaksanaan pelatihan tidak hanya dipengaruhi oleh materi yang diberikan, tetapi juga oleh proses pembelajaran yang berlangsung selama kegiatan pelatihan, di mana trainer berperan sekaligus sebagai fasilitator dan komunikator. Pokok masalah kedua adalah peserta berasal dari latar belakang pendidikan,*

kemampuan awal, dan tingkat pemahaman yang beragam, sehingga perbedaan karakteristik peserta menjadi tantangan tersendiri bagi trainer dalam menerapkan strategi komunikasi yang mampu mendukung keberhasilan proses pembelajaran.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis strategi komunikasi yang diterapkan oleh trainer dalam proses pelatihan untuk meningkatkan kompetensi peserta, serta mengidentifikasi faktor pendukung dan hambatan yang dihadapi trainer dalam menerapkan strategi komunikasi tersebut.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dalam paradigma konstruktivisme. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam terhadap informan yang dipilih secara purposif, terdiri atas pihak penyelenggara pelatihan, enam trainer dari seluruh bidang pelatihan yang diselenggarakan, serta peserta pelatihan, disertai observasi langsung terhadap kegiatan pelatihan dan studi dokumentasi terhadap modul, laporan kegiatan, dan publikasi resmi. Data dianalisis menggunakan model interaktif Miles dan Huberman serta diuji melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

Berpijak pada teori komunikasi interpersonal Joseph A. DeVito, hasil penelitian menunjukkan bahwa trainer menerapkan strategi penyampaian materi secara bertahap, pembelajaran berbasis praktik, pembelajaran kolaboratif melalui kerja kelompok, pendampingan intensif, serta pemanfaatan teknologi sebagai media pembelajaran. Strategi tersebut mencerminkan lima karakteristik komunikasi interpersonal yang efektif, yaitu keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan, yang masing-masing berkontribusi terhadap kompetensi peserta pada aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap. Faktor pendukung meliputi kompetensi trainer bersertifikasi, kememadai fasilitas, metode interaktif, dan komunikasi dua arah, sementara hambatannya mencakup perbedaan kemampuan awal peserta, keterbatasan durasi pelatihan, dan kendala teknis pada pelatihan berbasis teknologi.

Kata Kunci: Strategi komunikasi, trainer, kompetensi, pelatihan, komunikasi interpersonal

Pendahuluan

Perkembangan teknologi yang berlangsung sangat cepat, disertai meningkatnya persaingan di dunia kerja, mendorong kebutuhan akan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi sesuai dengan tuntutan pasar kerja. Perubahan tersebut mengharuskan setiap individu untuk terus mengembangkan kemampuan agar mampu beradaptasi dengan perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi, serta kebutuhan industri yang terus berubah, sehingga peningkatan kualitas sumber daya manusia menjadi aspek penting dalam mendukung kesiapan tenaga kerja menghadapi tantangan dunia kerja modern (Rizki Hidayat, 2024). Kompetensi sendiri merupakan kemampuan yang mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diperlukan seseorang untuk melaksanakan pekerjaan secara efektif, sehingga peningkatannya menjadi salah satu tujuan utama dalam

pengembangan sumber daya manusia guna menghasilkan tenaga kerja yang berkualitas dan profesional (Sudrajat, 2026).

Salah satu upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kompetensi sumber daya manusia adalah melalui penyelenggaraan program pelatihan yang dirancang untuk membekali peserta dengan pengetahuan dan keterampilan yang relevan dengan kebutuhan dunia kerja. Namun demikian, keberhasilan pelaksanaan pelatihan tidak hanya dipengaruhi oleh materi yang diberikan, tetapi juga oleh proses pembelajaran yang berlangsung selama kegiatan pelatihan berlangsung (Rizki Hidayat, 2024). Dalam pelaksanaan program tersebut, trainer memiliki peran penting sebagai fasilitator sekaligus komunikator yang bertanggung jawab menyampaikan materi, memberikan arahan, membimbing peserta, serta menciptakan suasana belajar yang kondusif. Peran tersebut tidak hanya berkaitan dengan penguasaan materi, tetapi juga dengan kemampuan trainer dalam membangun interaksi yang aktif sehingga peserta terdorong memahami materi dan berpartisipasi selama proses pembelajaran (Ghofar, 2024).

Sebagai instansi pemerintah yang memiliki tugas di bidang ketenagakerjaan, Dinas Ketenagakerjaan Kota Tangerang secara aktif menyelenggarakan berbagai program pelatihan berbasis kompetensi bagi masyarakat usia produktif. Berdasarkan data instansi tersebut pada tahun 2026, program pelatihan direncanakan sebanyak 48 angkatan, dengan 17 angkatan telah diselenggarakan dan 31 angkatan masih tersisa. Program ini meliputi enam jenis pelatihan, yaitu Barista, Cleaning Service, Content Creator, Digital Marketing, Pembuatan Makanan, dan Artificial Intelligence, dengan kuota 20 peserta pada setiap angkatan. Hingga pelaksanaan 17 angkatan tersebut, jumlah peserta yang mengikuti pelatihan mencapai 312 orang, terdiri atas 134 peserta laki-laki dan 178 peserta perempuan. Data tersebut menunjukkan tingginya partisipasi masyarakat serta komitmen instansi dalam meningkatkan kompetensi tenaga kerja melalui program yang disesuaikan dengan kebutuhan dunia kerja.

Dalam pelaksanaannya, perbedaan latar belakang, kemampuan, dan tingkat pemahaman peserta menjadi tantangan tersendiri bagi trainer dalam menerapkan strategi komunikasi yang mampu mendukung keberhasilan proses pembelajaran. Pelatihan tidak hanya memberikan materi pelajaran, tetapi juga menekankan pentingnya proses komunikasi yang berlangsung antara instruktur dan peserta, sebab komunikasi yang efektif dapat membantu peserta memahami materi, meningkatkan keterampilan yang diajarkan, dan mempersiapkan mereka memasuki dunia kerja. Melalui strategi komunikasi yang tepat, trainer dapat menciptakan interaksi yang efektif, membangun pemahaman, memberikan motivasi, serta mendorong partisipasi aktif peserta selama proses pembelajaran berlangsung (Jokky, 2022).

Urgensi kajian ini diperkuat oleh temuan penelitian terdahulu. Simatupang (2024) menemukan bahwa pelatihan komunikasi interpersonal belum memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kerja sama tim karena pelaksanaan metode pelatihan yang belum optimal, di mana masih terdapat peserta yang kurang aktif, belum memahami materi secara menyeluruh, serta mengalami kendala dalam menerapkan keterampilan yang telah dipelajari. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa efektivitas pelatihan tidak hanya ditentukan oleh kualitas materi, melainkan juga oleh strategi komunikasi yang diterapkan trainer. Sebaliknya, Pratama dkk. (2023) menjelaskan bahwa strategi komunikasi trainer yang disusun secara sistematis, interaktif, dan menerapkan pola komunikasi dua arah mampu meningkatkan pengetahuan, keterampilan, serta partisipasi peserta selama pelatihan, sebab peserta tidak hanya berperan sebagai penerima informasi tetapi juga diajak terlibat melalui diskusi, simulasi, dan kerja kelompok.

Kajian terdahulu pada umumnya membahas komunikasi dalam pelatihan secara umum, seperti komunikasi kebijakan, komunikasi organisasi, atau pelatihan komunikasi pada peserta tertentu, dan cenderung menitikberatkan pada hasil pelatihan berupa peningkatan kepercayaan diri, kerja sama tim, atau keterampilan komunikasi, tanpa mengkaji secara mendalam bagaimana proses komunikasi tersebut berlangsung di dalam

pelatihan. Penelitian ini secara khusus memfokuskan kajian pada strategi komunikasi yang diterapkan trainer, sekaligus menggali proses komunikasi secara menyeluruh mulai dari cara penyampaian materi, pola interaksi dengan peserta, penggunaan metode komunikasi, hingga pemberian umpan balik, serta mengkaji faktor pendukung dan hambatan dalam penerapannya. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk memperoleh gambaran komprehensif mengenai peran komunikasi trainer dalam mendukung keberhasilan proses pelatihan dan peningkatan kompetensi peserta.

Tinjauan Pustaka

Teori Komunikasi Interpersonal Joseph A. DeVito

Teori komunikasi interpersonal yang dikemukakan Joseph A. DeVito menegaskan bahwa keberhasilan suatu proses komunikasi tidak semata-mata ditentukan oleh penyampaian pesan, melainkan sangat dipengaruhi oleh kualitas hubungan dan interaksi antarindividu yang terlibat. Komunikasi interpersonal berlangsung secara langsung dan memungkinkan adanya pertukaran pesan dua arah yang aktif dan berkelanjutan, sehingga efektivitasnya bergantung pada kemampuan komunikator dalam menyampaikan pesan secara jelas serta kemampuan komunikan dalam memahami dan memberikan tanggapan yang sesuai (Irwan Syaria & Tanjung, 2023). DeVito berasumsi bahwa komunikasi interpersonal bersifat transaksional, di mana setiap individu berperan secara bersamaan sebagai pengirim dan penerima pesan, dengan melibatkan unsur verbal dan nonverbal yang saling melengkapi seperti kata-kata, ekspresi wajah, bahasa tubuh, dan intonasi suara. Perbedaan latar belakang, pengalaman, dan persepsi individu turut memengaruhi bagaimana suatu pesan diinterpretasikan, sehingga keberhasilan komunikasi sangat dipengaruhi oleh kemampuan menyesuaikan pesan dengan karakteristik audiens (Anggraini dkk., 2022).

Lima Karakteristik Komunikasi Interpersonal yang Efektif

Esensi teori DeVito terletak pada pentingnya menciptakan komunikasi yang efektif melalui lima aspek utama. Keterbukaan (*openness*) mengacu pada

kesediaan menyampaikan informasi secara jelas, jujur, dan transparan, sekaligus kemauan menerima masukan dan tanggapan dari orang lain, yang mencakup kesediaan membuka diri sesuai situasi komunikasi, kesediaan memberikan tanggapan secara jujur, serta pengakuan atas kepemilikan pikiran dan perasaan. Empati (empathy) merupakan kemampuan memahami dan merasakan keadaan, pikiran, maupun perasaan orang lain berdasarkan sudut pandang mereka, yang tercermin melalui perhatian terhadap lawan bicara, kesediaan memberikan bantuan, serta kemampuan menyesuaikan cara penyampaian pesan sesuai kebutuhan komunikan.

Sikap mendukung (supportiveness) menggambarkan perilaku komunikator yang mampu menciptakan suasana komunikasi yang aman, nyaman, dan saling menghargai, yang ditunjukkan melalui pemberian motivasi agar komunikan berani mencoba dan mengembangkan kemampuannya serta bimbingan ketika menghadapi kesulitan. Sikap positif (positiveness) menunjukkan adanya pandangan yang baik terhadap diri sendiri maupun orang lain sehingga komunikasi berlangsung dalam suasana yang nyaman dan saling menghargai, yang diwujudkan melalui pemberian motivasi, penciptaan suasana yang menyenangkan, apresiasi terhadap usaha yang dilakukan, serta penumbuhan rasa percaya diri. Adapun kesetaraan (equality) mengandung makna bahwa setiap individu dipandang memiliki nilai dan kedudukan yang sama dalam proses komunikasi, yang diwujudkan melalui pemberian kesempatan yang sama untuk berpartisipasi, penghargaan terhadap pendapat dan kemampuan orang lain, serta hubungan yang dilandasi sikap saling menghormati. Kelima aspek tersebut menjadi dasar dalam membangun hubungan komunikasi yang harmonis dan produktif (Anggraini dkk., 2022).

Strategi Komunikasi Trainer

Strategi komunikasi dapat diartikan sebagai perencanaan dan pengelolaan pesan yang dilakukan secara sistematis oleh komunikator untuk mencapai tujuan tertentu secara efektif. Dalam konteks pelatihan, trainer berperan sebagai komunikator yang tidak hanya menyampaikan materi, tetapi

juga membangun interaksi, memotivasi, serta mendorong keterlibatan aktif peserta dalam proses pembelajaran (Irwan Syaria & Tanjung, 2023). Menurut Effendy, strategi komunikasi mencakup beberapa unsur penting seperti penentuan komunikator, penyusunan pesan, pemilihan media, serta penyesuaian dengan karakteristik audiens. Dalam pelatihan, strategi tersebut perlu didukung pendekatan komunikasi interpersonal berupa interaksi langsung yang memungkinkan dialog, umpan balik, dan hubungan yang lebih dekat antara trainer dan peserta. Strategi komunikasi trainer juga berkaitan dengan komunikasi instruksional, yaitu bagaimana materi disampaikan secara sistematis, terarah, dan mudah dipahami peserta (Wahyuni dkk., 2024), serta dengan komunikasi persuasif yang berperan memotivasi peserta agar lebih aktif, percaya diri, dan terdorong mengembangkan kompetensi yang dimiliki (Graha dkk., 2025).

Kompetensi Peserta Pelatihan

Kompetensi peserta pelatihan merupakan indikator utama dalam menilai keberhasilan pelatihan. Secara umum, kompetensi mencakup tiga aspek utama, yaitu pengetahuan, keterampilan, dan sikap. Peningkatan kompetensi terjadi ketika peserta mampu memahami materi, mengaplikasikan keterampilan yang diperoleh, serta menunjukkan perubahan sikap yang lebih positif setelah mengikuti pelatihan (Anggraini dkk., 2022). Ketiga aspek tersebut digunakan dalam penelitian ini sebagai kerangka untuk membaca dampak dari setiap karakteristik komunikasi interpersonal yang diterapkan trainer, sehingga hubungan antara praktik komunikasi dan hasil pembelajaran dapat ditelusuri secara lebih terukur.

Metode

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme, yaitu pandangan yang menempatkan realitas sosial bukan sebagai sesuatu yang objektif dan tunggal, melainkan sebagai hasil dari proses interaksi, pengalaman, serta penafsiran yang dibangun oleh individu maupun kelompok. Dalam penelitian ini, strategi komunikasi trainer dalam

meningkatkan kompetensi peserta pelatihan dipahami sebagai suatu proses sosial yang penuh makna karena melibatkan hubungan interaktif antara trainer dan peserta selama kegiatan pembelajaran berlangsung. Strategi komunikasi tersebut tidak hanya berfokus pada penyampaian informasi, tetapi juga mencakup adanya dialog, proses interaksi, serta pengalaman subjektif yang turut memengaruhi pemahaman dan perkembangan kompetensi peserta (Siti Amina dkk., 2025).

Tipe penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, yang didasarkan pada asumsi bahwa realitas sosial bersifat kompleks, dinamis, dan tidak dapat sepenuhnya dijelaskan melalui angka, melainkan perlu dipahami melalui makna yang dibentuk oleh individu dalam konteks sosial tertentu. Fokus utama penelitian ini adalah menggali dan memahami fenomena secara menyeluruh, tidak hanya berorientasi pada hasil akhir tetapi juga pada proses, interaksi, serta makna yang terbentuk selama pelaksanaan pelatihan. Pendekatan deskriptif dipilih karena penelitian mengkaji secara menyeluruh proses komunikasi yang berlangsung, mulai dari tahap perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi kegiatan pelatihan (Pratama dkk., 2023), tanpa adanya perlakuan atau manipulasi variabel (Rio Febriansyah dkk., 2023).

Penelitian dilaksanakan di Dinas Ketenagakerjaan Kota Tangerang yang beralamat di Jalan Perintis Kemerdekaan II Nomor 1, Cikokol, Babakan, Kecamatan Tangerang, Kota Tangerang, pada rentang waktu Januari hingga Juli 2026. Pemilihan lokasi didasarkan pada pertimbangan bahwa instansi tersebut merupakan lembaga resmi yang secara langsung menyelenggarakan berbagai program pelatihan kerja bagi masyarakat dan melibatkan trainer sebagai fasilitator utama dalam proses pelatihan, sehingga relevan untuk mengkaji bagaimana strategi komunikasi trainer diterapkan dalam menyampaikan materi, membangun interaksi, serta meningkatkan kompetensi peserta.

Informan dipilih menggunakan teknik purposive sampling berdasarkan pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan langsung mereka terhadap objek yang diteliti. Informan terdiri atas tiga unsur. Pertama, pihak penyelenggara

dari Dinas Ketenagakerjaan Kota Tangerang yang memiliki pemahaman terhadap proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi program pelatihan. Kedua, enam orang trainer yang mewakili seluruh bidang pelatihan yang diselenggarakan, yaitu Artificial Intelligence, Content Creator, Barista, Digital Marketing, Pembuatan Makanan, dan Cleaning Service, yang dipilih karena terlibat langsung dalam penyampaian materi dan penerapan strategi komunikasi serta memiliki kompetensi yang dibuktikan dengan sertifikasi Badan Nasional Sertifikasi Profesi. Ketiga, peserta pelatihan yang dipilih berdasarkan tingkat keaktifan dan keragaman kemampuan teknis selama mengikuti pelatihan (Jailani & Jeka, 2023).

Teknik pengumpulan data terdiri atas wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan secara mendalam dengan pedoman semi-terstruktur agar peneliti tetap memiliki acuan pertanyaan namun dapat mengembangkannya sesuai jawaban informan di lapangan (Nur dkk., 2026). Observasi dilakukan terhadap kegiatan pelatihan dengan fokus pada cara trainer menyampaikan materi, penggunaan metode komunikasi, bahasa yang digunakan, pemberian umpan balik, interaksi antara trainer dan peserta, tingkat partisipasi peserta, serta suasana dan sarana pelatihan (Leni Rahmadani dkk., 2025). Dokumentasi meliputi laporan kegiatan pelatihan, modul dan bahan ajar, dokumentasi visual selama pelatihan, serta publikasi resmi instansi penyelenggara (Andriansyah, 2023). Analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang terdiri atas reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi, yang dilakukan secara berkelanjutan sejak data mulai dikumpulkan hingga penelitian selesai (Dahlia dkk., 2025). Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber dengan membandingkan data dari penyelenggara, trainer, dan peserta, serta triangulasi teknik dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi (Novi Kadewi dkk., 2025).

Hasil dan Pembahasan

Dinas Ketenagakerjaan Kota Tangerang merupakan organisasi perangkat daerah yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan di bidang ketenagakerjaan, dengan dasar pembentukan mengacu pada Peraturan Daerah Kota Tangerang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah, sedangkan kedudukan, struktur organisasi, tugas, dan fungsinya diatur melalui Peraturan Wali Kota Tangerang Nomor 133 Tahun 2021. Dalam struktur organisasinya, Bidang Pelatihan Kerja dan Produktivitas berfokus pada pelaksanaan program pelatihan untuk meningkatkan kompetensi dan produktivitas tenaga kerja, didukung Seksi Lembaga Pelatihan, Seksi Pelatihan Kerja, dan Seksi Sertifikasi Kompetensi dan Produktivitas, serta Unit Pelaksana Teknis Pusat Pelatihan Kejuruan yang menyediakan pelatihan keterampilan kepada masyarakat sesuai kebutuhan tenaga kerja.

Temuan pertama menunjukkan bahwa strategi komunikasi trainer diwujudkan melalui penyampaian materi secara bertahap sesuai tingkat pemahaman peserta. Trainer Digital Marketing menjelaskan bahwa materi disampaikan berurutan mulai dari pengenalan konsep pemasaran digital, pentingnya memahami target pasar, pemilihan platform digital seperti media sosial, marketplace, dan situs web, hingga cara membuat konten yang menarik, menentukan jadwal publikasi, serta memanfaatkan fitur promosi digital. Penyampaian yang sistematis tersebut menjadi strategi pembelajaran agar peserta tidak mengalami kesulitan dalam memahami materi, sebab peserta lebih dahulu menguasai konsep dasar sebelum mempelajari materi yang lebih kompleks.

Strategi kedua adalah pembelajaran berbasis praktik atau *learning by doing*. Trainer memberikan kesempatan kepada peserta untuk mempraktikkan pembuatan konten promosi digital mulai dari pengambilan gambar produk hingga penyusunan caption dan tagar. Pendekatan serupa diterapkan lintas bidang pelatihan dengan komposisi yang menekankan praktik, sebagaimana dijelaskan seorang trainer bahwa proses mengajar paling optimal berlangsung ketika teori langsung diikuti praktik dengan bobot 30 persen teori dan 70

persen praktik, sebab melalui praktik trainer dapat melihat apakah peserta benar-benar memahami materi. Strategi ini juga tampak pada pelatihan Pembuatan Makanan yang membekali peserta dengan pengetahuan standar kompetensi, pengenalan alat dan bahan, teknik pengolahan, serta penerapan keselamatan dan kesehatan kerja sebelum melakukan praktik memasak secara langsung.

Strategi ketiga adalah optimalisasi pemanfaatan teknologi sebagai media dan objek pembelajaran sekaligus. Pada pelatihan Digital Marketing, trainer membimbing peserta mengubah akun media sosial biasa menjadi akun bisnis agar peserta tidak hanya mampu memposting dan membuat caption, tetapi juga dapat membaca papan data mengenai jumlah orang yang melihat dan terpapar konten mereka. Strategi ini memperlihatkan bahwa penguasaan yang dibidik bukan sekadar kemampuan memproduksi konten, melainkan juga kemampuan membaca data analitik sebagai bekal menyusun strategi pemasaran yang lebih tepat sasaran. Pada pelatihan Artificial Intelligence, trainer memberikan demonstrasi penggunaan aplikasi kecerdasan buatan sebelum peserta melakukan praktik secara mandiri, sementara pada pelatihan Content Creator trainer membimbing peserta mulai dari penyusunan ide, teknik pengambilan foto dan video, penyuntingan, hingga publikasi konten.

Strategi keempat adalah pendampingan aktif ketika peserta menghadapi hambatan. Trainer tidak hanya menyampaikan materi, tetapi juga menanyakan bagian yang belum dipahami peserta lalu memberikan solusi, terutama ketika muncul kendala teknis maupun kesulitan menyelesaikan tugas mandiri. Strategi kelima adalah pembelajaran kolaboratif melalui kerja kelompok untuk mengatasi perbedaan kemampuan antarpeserta, di mana trainer mengelompokkan peserta yang telah memahami materi bersama peserta yang masih mengalami kesulitan sehingga proses belajar berlangsung saling mendukung. Efektivitas strategi tersebut dikonfirmasi dari sisi peserta, yang menilai bahwa trainer tidak hanya menjelaskan teori tetapi juga memberikan contoh nyata dari pengalaman, serta menyelingi penyampaian

dengan cerita pengalaman dan contoh praktik sehingga materi lebih mudah dipahami.

Apabila dibaca melalui teori komunikasi interpersonal DeVito, kelima strategi tersebut mencerminkan lima karakteristik komunikasi interpersonal yang efektif. Keterbukaan tampak pada praktik trainer yang secara konsisten mengadakan sesi tanya jawab. Seorang trainer menjelaskan bahwa sesi tersebut sengaja diadakan agar kedua pihak sama-sama mengetahui sampai di mana batas kemampuan peserta, sehingga trainer pun mengetahui bagian mana yang belum dipahami. Ia menambahkan bahwa banyak peserta yang sebenarnya ingin bertanya tetapi merasa malu meski belum memahami materi, sehingga di kelasnya hal tersebut dihindari melalui pembelajaran dan komunikasi dua arah yang dibawakan secara santai agar ilmunya sama-sama diperoleh. Dampak keterbukaan ini terlihat pada aspek pengetahuan berupa kemudahan memahami materi, aspek keterampilan berupa pemahaman langkah praktik sebelum penerapan, serta aspek sikap berupa tumbuhnya kepercayaan diri peserta untuk bertanya dan berdiskusi.

Empati tercermin dari kemampuan trainer mengenali hambatan yang dialami peserta, baik yang berkaitan dengan penggunaan teknologi, pemahaman materi, maupun penyelesaian tugas praktik. Trainer tidak membiarkan peserta menghadapi kesulitan sendiri, melainkan memberikan solusi, pendampingan, serta menciptakan pembelajaran kolaboratif sehingga peserta dapat belajar bersama dan saling mendukung. Penerapan empati tersebut memperlihatkan komunikasi interpersonal yang tidak hanya berorientasi pada penyampaian materi, tetapi juga pada upaya memahami dan membantu peserta mencapai tujuan pembelajaran, dengan dampak berupa kesediaan trainer mengulang penjelasan pada aspek pengetahuan, peningkatan kemampuan praktik melalui bimbingan pada aspek keterampilan, serta tumbuhnya keberanian mengemukakan kesulitan pada aspek sikap.

Sikap mendukung terlihat melalui pemberian bimbingan, arahan, dan pendampingan selama pelatihan berlangsung, disertai penerapan

pembelajaran kelompok agar peserta saling membantu. Sikap positif tampak dari upaya trainer membangun suasana belajar yang nyaman, memberikan motivasi agar peserta berani mencoba, serta memberikan dukungan selama proses pembelajaran, yang berdampak pada meningkatnya rasa percaya diri, motivasi, dan antusiasme peserta. Adapun kesetaraan diwujudkan melalui perlakuan trainer yang tidak membedakan peserta berdasarkan tingkat kemampuan maupun latar belakangnya, di mana setiap peserta memperoleh kesempatan yang sama untuk berpartisipasi, bertanya, mengikuti praktik, dan memperoleh pendampingan. Praktik pengelompokan peserta yang telah paham bersama peserta yang belum menguasai materi merupakan wujud nyata dari prinsip kesetaraan sekaligus sikap mendukung, sebab strategi tersebut menempatkan seluruh peserta pada posisi yang setara untuk mencapai kompetensi yang sama.

Berkaitan dengan rumusan masalah kedua, penelitian ini mengidentifikasi sejumlah faktor pendukung. Faktor utama adalah kompetensi trainer. Pihak penyelenggara menjelaskan bahwa setiap pelatihan menggunakan trainer yang berbeda sesuai kualifikasi, dengan persyaratan pengalaman minimal dua hingga tiga tahun di bidang yang digeluti, pengalaman mengajar hingga tiga tahun, dan dibuktikan dengan sertifikat Badan Nasional Sertifikasi Profesi. Pada pelatihan berbasis teknologi seperti Artificial Intelligence, Digital Marketing, dan Content Creator, instansi bekerja sama dengan lembaga pelatihan kerja mitra yang menyediakan trainer profesional dan berpengalaman. Faktor pendukung kedua adalah ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai, sebagaimana diapresiasi seorang trainer yang menyebut fasilitas sangat memadai dari segi proyektor, ruangan berpendingin udara, serta peralatan lain yang menunjang aktivitas belajar mengajar.

Faktor pendukung ketiga adalah penerapan metode pembelajaran yang interaktif, di mana proses pembelajaran tidak hanya berlangsung satu arah tetapi disertai diskusi, sesi tanya jawab, praktik langsung, dan pemberian umpan balik. Faktor keempat adalah terjalinnya komunikasi dua arah yang

memungkinkan peserta aktif bertanya, berdiskusi, serta menyampaikan pendapat selama pelatihan berlangsung. Faktor kelima adalah tingginya antusiasme peserta, yang tumbuh karena trainer mampu membangun suasana belajar yang nyaman melalui penggunaan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami serta diselingi praktik maupun diskusi, sehingga peserta lebih percaya diri untuk bertanya dan menyampaikan pendapat.

Adapun hambatan yang ditemukan meliputi tiga hal. Pertama, perbedaan kemampuan dan latar belakang peserta. Trainer Artificial Intelligence menemukan adanya peserta yang belum pernah menggunakan aplikasi kecerdasan buatan, belum memiliki akun, bahkan masih mengalami kesulitan saat proses masuk karena lupa alamat surel ataupun kata sandi. Pihak penyelenggara mengakui bahwa terdapat peserta yang memerlukan pengajaran lebih ekstra karena kapasitas kemampuan masing-masing berbeda, sehingga dibutuhkan kesabaran lebih dalam mengajar setiap peserta. Kedua, keterbatasan durasi pelatihan. Trainer Content Creator menjelaskan bahwa materi pelatihan secara utuh sebenarnya membutuhkan waktu satu hingga tiga bulan, tetapi karena merupakan program pemerintah materi tersebut dirangkum menjadi tiga hari sehingga hanya poin-poin penting yang dapat disampaikan. Ketiga, kendala teknis berupa gangguan perangkat elektronik seperti kabel penghubung dan koneksi internet yang tidak stabil pada pelatihan berbasis digital.

Yang menarik dari temuan ini, seluruh hambatan tersebut tidak diselesaikan melalui perubahan struktural, melainkan melalui fleksibilitas komunikasi interpersonal trainer itu sendiri. Perbedaan kemampuan diatasi melalui pendampingan individual dan pembelajaran kelompok, keterbatasan waktu disiasati dengan penyederhanaan materi pada pokok-pokok pembelajaran, sementara kendala teknis dijawab melalui pengulangan penjelasan dan bantuan langsung kepada peserta. Dengan demikian, kelima karakteristik DeVito tidak hanya berfungsi sebagai kerangka pembacaan strategi, tetapi juga terbukti menjadi mekanisme mitigasi ketika kondisi pelatihan tidak berjalan ideal. Temuan ini memperkuat Pratama dkk. (2023)

bahwa strategi komunikasi trainer yang sistematis, interaktif, dan berpola dua arah mampu meningkatkan pengetahuan, keterampilan, serta partisipasi peserta, sekaligus menjelaskan mengapa pada penelitian Simatupang (2024) pelatihan komunikasi interpersonal belum memberikan pengaruh signifikan, yakni karena metode pelatihan yang belum optimal tanpa disertai penyesuaian komunikasi terhadap karakteristik peserta.

Kesimpulan

Strategi komunikasi yang diterapkan trainer dalam proses pelatihan di Dinas Ketenagakerjaan Kota Tangerang berfokus pada penerapan komunikasi interpersonal yang membangun interaksi aktif antara trainer dan peserta. Pelaksanaan strategi tersebut diwujudkan melalui penyampaian materi secara runtut dan mudah dipahami, penggunaan metode praktik langsung sebagai media pembelajaran, pemberian kesempatan kepada peserta untuk berdiskusi maupun mengajukan pertanyaan, pendampingan selama kegiatan praktik, pembelajaran kolaboratif melalui kerja kelompok, serta evaluasi terhadap hasil belajar peserta. Berdasarkan kajian menggunakan teori komunikasi interpersonal Joseph A. DeVito, strategi tersebut telah mencerminkan lima karakteristik komunikasi interpersonal yang efektif, yaitu keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan. Penerapan kelima karakteristik tersebut mampu menciptakan hubungan komunikasi yang efektif sehingga proses penyampaian materi menjadi lebih mudah dipahami, meningkatkan partisipasi peserta, serta berkontribusi terhadap peningkatan kompetensi peserta yang meliputi aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap.

Penerapan strategi komunikasi selama pelatihan dipengaruhi oleh berbagai faktor pendukung maupun penghambat. Faktor pendukung meliputi kompetensi trainer yang didukung pengalaman kerja, pengalaman mengajar, serta sertifikasi profesi sesuai bidang keahlian, penggunaan metode pembelajaran yang lebih banyak menekankan praktik, tersedianya fasilitas pelatihan yang memadai, dukungan instansi penyelenggara beserta lembaga

mitra pelatihan, serta tingginya antusiasme peserta dalam mengikuti setiap kegiatan. Di sisi lain, trainer menghadapi hambatan berupa perbedaan kemampuan awal peserta, keterbatasan durasi pelatihan yang menyebabkan materi harus disampaikan secara lebih ringkas, kendala teknis berupa jaringan internet maupun penggunaan perangkat pada pelatihan berbasis teknologi, serta adanya peserta yang membutuhkan pendampingan lebih intensif dibandingkan peserta lainnya.

Berbagai hambatan tersebut dapat diatasi melalui penerapan komunikasi interpersonal yang fleksibel, seperti memberikan penjelasan secara berulang, melakukan pendampingan secara individual, menerapkan pembelajaran kelompok, serta menyesuaikan metode komunikasi dengan karakteristik dan kebutuhan peserta. Pendekatan tersebut mampu menjaga efektivitas proses pembelajaran sehingga tujuan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi peserta tetap dapat tercapai. Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa komunikasi interpersonal tidak hanya berperan dalam proses transfer pengetahuan, tetapi juga menjadi instrumen adaptif yang memungkinkan trainer menjaga kualitas pembelajaran ketika kondisi pelaksanaan pelatihan tidak berlangsung secara ideal.

Daftar Pustaka

- Aisyah Sekar Sari. (2025). Teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif, 5, 539-545.
- Andriansyah. (2023). Teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian ilmiah pendidikan pada pendekatan kualitatif dan kuantitatif, 1, 1-9. <https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.57>
- Anggraini, C., Ritonga, D. H., Kristina, L., & Syam, M. (2022). Komunikasi interpersonal, 1(3), 337-342.
- Dahlia, D., Wulandari, S., & Indrawan, I. (2025). Teknik pengumpulan data, 4(2), 63-69. <https://doi.org/10.56445/jje.v4i2.174>

- Endang Sih Pujiarti, J. (2025). Instrumen pengumpulan data, 4, 35-47.
- Gempari, R. (2025). Strategi komunikasi fasilitator dan integritas kepemimpinan birokrasi: Evaluasi pelatihan kepemimpinan, 5(4), 1-4.
<https://doi.org/10.56259/jwi.v5i04.333>
- Ghofar. (2024). Pelaksanaan pelatihan dasar komunikasi, 4(November).
<https://doi.org/10.58890/tpet.v4i1.333>
- Graha, W., Wulandari, R., & Oktavira, A. C. (2025). Peran pelatihan komunikasi interpersonal, 2(2). <https://doi.org/10.31599/eqyc9a05>
- Irwan Syaria, & Tanjung. (2023). Strategi komunikasi trainer, 9(2), 812-817.
<https://doi.org/10.29210/020232176>
- Jailani, M. S., & Jeka, F. (2023). Populasi dan sampling (kuantitatif) serta pemilihan informan kunci (kualitatif) dalam pendekatan praktis, 7, 26320-26332.
- Jokky, J. S. (2022). Pembinaan sebagai strategi untuk meningkatkan keterampilan komunikasi dalam konteks pendidikan, 3(2), 198-209.
<https://doi.org/10.12928/ijemi.v3i2.5792>
- Kuhn, T. S. (2024). Filsafat ilmu atas pemikiran Thomas S. Kuhn, 51-63.
<https://doi.org/10.37567/jif.v11i2.4558>
- Leni Rahmadani. (2025). Teknik observasi, evaluasi, dan umpan balik dalam supervisi pendidikan, 6(2), 118-125.
<https://doi.org/10.31949/madinasika.v6i2.13691>
- Novi Kadewi. (2025). Efek pelatihan dan kompetensi trainer terhadap peningkatan kualitas tenaga kerja di Kabupaten Sumbawa, 9-20.
<https://doi.org/10.58406/samalewa.v5i1.2041>

- Nur, A., Roesadhi, A., Deli, A., Pasaribu, S., & Nasution, N. F. (2026). Instrumen pengumpulan data dan teknik pengumpulan data penelitian kualitatif, 14330-14344.
- Pratama, L. (2023). Strategi komunikasi lembaga Barka Training. <https://doi.org/10.62335/besiru.v2i5.1499>
- Rio Febriansyah. (2023). Strategi komunikasi, literasi, media, digital, televisi, 4(1). <https://doi.org/10.36418/syntax-imperatif.v4i1.220>
- Rizki Hidayat, G. F. (2024). Evaluasi program pendampingan pelatihan dan pengembangan keterampilan kompetensi pada peserta didik, 6(2). <https://doi.org/10.17933/jskm.2024.5245>
- Siti Amina. (2025). Paradigma konstruktivisme sebagai pendekatan belajar pendidikan agama Islam, 9, 34849-34853. <https://doi.org/10.31004/jptam.v9i3.33528>
- Spradley, P., & Huberman, M. (2024). Kajian teoritis tentang teknik analisis data dalam penelitian kualitatif, 1(2), 77-84.
- Sudrajat, C. P. (2026). Analisis desain program pelatihan sebagai strategi, 5(2). <https://doi.org/10.57250/ajpp.v5i2.2675>
- Wahyuni, S. E., Suharmanto, P., & Kumala, S. A. (2024). Pelatihan strategi komunikasi efektif sebagai sales bagi peserta Kartu Prakerja, 3(1), 109-117. <https://doi.org/10.30998/ks.v3i1.2947>