

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Era globalisasi menjadi tantangan tersendiri bagi kehidupan manusia. Kualitas sumber daya manusia menjadi hal yang sangat penting untuk kemajuan bangsa. Potensi yang dimiliki oleh setiap sumber daya manusia diharapkan dapat bersaing dan beradaptasi dengan zaman. Untuk mewujudkan sumber daya manusia yang berkualitas dapat melalui pendidikan dan pelatihan sesuai dengan bakat dan minat masing-masing. Selain itu kualitas kemampuan sumber daya manusia juga sangat diperlukan yakni terdiri dari *hard skill* dan *soft skill*. Salah satu *soft skill* yang sangat dibutuhkan yakni *communication skills* (keterampilan komunikasi).

Berdasarkan hasil survey National Association of Colleges and Employes (NACE) tahun 2018, *communication skills* menjadi peringkat 1 dari 19 *soft skill* yang dibutuhkan di dunia kerja.¹ Selain itu, informasi yang diperoleh dari BAPPENAS tahun 2019, diketahui bahwa sekitar 8,84% Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Indonesia mempunyai kompetensi dan potensi tinggi, 11,22% PNS berkompeten namun memiliki potensi rendah, 48,64% PNS tidak berkompeten dan memiliki potensi sangat rendah, lalu sisanya PNS tidak berkompeten dan memiliki pendidikan rendah. Skill yang termasuk rendah yakni *communication skills* (keterampilan komunikasi) dimana skill ini berada dalam lingkup kompetensi manajerial.²

¹ Elda Syahbani Permana Putri dan Intan Rahmawati, "Telaah Kemampuan Kolaborasi Dan Komunikasi Melalui Program MBKM-Magang Dalam Menghadapi Persaingan Kerja Di Era Revolusi 4.0" Seminar Nasional Psikologi (SENACAM), (2022), h. 179.

² BAPPENAS, *Laporan Kajian Background Study RPJMN 2020-2024 Bidang Aparatur Negara*, (2019), h. 83

Rendahnya kecakapan PNS mengenai *communication skills* menjadi bahan evaluasi bagi instansi/lembaga untuk meningkatkan penyelenggaraan dan pengawasan dalam kegiatan Pelatihan Dasar (Latsar) CPNS. Pelatihan Dasar (Latsar) merupakan pelatihan tahap awal bagi CPNS agar dapat menjadi bekal saat bekerja/setelah diangkat menjadi PNS³. Menurut Peraturan Lembaga Administrasi Negara RI Nomor 1 tahun 2021 tentang Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil pasal 4 ayat 1 dan 4 menyatakan bahwa setiap instansi pemerintah wajib memberikan Pelatihan Dasar CPNS selama masa prajabatan dan CPNS hanya dapat mengikuti Pelatihan Dasar CPNS sebanyak 1 kali.⁴

Pelatihan Dasar CPNS sangat penting dilakukan untuk mengembangkan kompetensi diri para CPNS. CPNS yang telah mengikuti Pelatihan Dasar diharapkan telah berkompeten dalam pekerjaannya. Tujuan pelaksanaan Pelatihan Dasar agar CPNS dapat menjalankan tugas secara efektif dan efisien. Pada Pelatihan Dasar, CPNS dituntut untuk menguasai berbagai kompetensi, salah satu kompetensi tersebut yakni kompetensi manajerial yang di dalamnya membahas mengenai *communication skills*.

Communication skills (keterampilan komunikasi) merupakan kemampuan seorang komunikator untuk menerima dan menyampaikan informasi secara tepat dan bermakna. Kemampuan ini mengacu pada kemampuan seseorang untuk berkomunikasi secara efektif.⁵ Kemampuan komunikasi efektif dapat membantu seseorang lebih produktif dalam berbagai hal seperti pendidikan, pekerjaan, dan interaksi sosial sehari-hari. *Communication skills* dapat menjadi bekal untuk CPNS dalam berinteraksi di lingkungan kerja dan memberikan pelayanan publik. Hal tersebut membuktikan

³ Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2016), h. 230.

⁴ Peraturan Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2021.

⁵ Putri dan Rahmawati, *loc. cit.*

communication skills menjadi kemampuan utama yang harus dikuasai. Sehingga *communication skills* menjadi tolak ukur keberhasilan seseorang dalam menyelesaikan pekerjaan.

Menurut Astria dan Liana mengatakan bahwa, *communication skills* sebagai kemampuan seorang individu untuk mengirim stimulus sehingga dapat mengubah perilaku orang lain.⁶ Artinya, dengan adanya *communication skills* seseorang tidak hanya dapat menjalin hubungan baik antara atasan dan bawahan, antar rekan kerja, dan stakeholder lainnya. Namun, dapat mengubah pola pikir seseorang agar lebih kritis dan mandiri, serta dapat mengubah perilaku masyarakat untuk membawa perubahan sosial di lingkungannya.

CPNS dengan tingkat *communication skills* yang tinggi dapat mempengaruhi motivasi dan kinerja CPNS, karena dengan adanya *communication skills* seseorang dapat bekerja sama dengan tim dan meminimalisir terjadinya kesalahan komunikasi. Hal tersebut akan berdampak pada ketercapaian tujuan suatu organisasi/lembaga. Selain itu, seseorang dapat dikatakan memiliki *communication skills* yang baik apabila memiliki pengetahuan, keterampilan, dan sikap dalam proses komunikasi.

Communication skills ini juga berhubungan dengan proses pelatihan. Dalam proses pelatihan, CPNS memiliki kemampuan tidak hanya untuk menerima, mengingat informasi, tetapi juga berbicara dalam forum, mengungkapkan pendapat dan gagasan, berpartisipasi aktif dan memperkaya diri dengan gagasan. *Communication skills* yang baik akan mempermudah CPNS dalam menyampaikan pendapat pada saat proses pelatihan, lebih percaya diri dan juga aktif, sehingga memperoleh hasil yang maksimal. Selain itu keterampilan komunikasi yang baik juga sebagai nilai plus yang

⁶ Devira Nur Astria dan Chendi Liana, "Pengaruh Keterampilan Komunikasi Mahasiswa Terhadap Keberhasilan Melaksanakan Program Pejuang Muda Kementerian Sosial: Studi Kasus Pada Mahasiswa Peserta Program Pejuang Muda Tahun 2021", *Dawatuna: Journal of Communication and Islamic Broadcasting*. Vol. 3, No. 1, (2023), h. 143.

akan mempermudah CPNS untuk diterima oleh semuanya. Serta pada saat terjun ke dunia kerja CPNS juga akan lebih mudah menyesuaikan kondisi di tempat kerjanya karena dapat beradaptasi dan bersosialisasi dengan baik.

Aspek-aspek pada *communication skills* meliputi keterampilan dalam berbicara dengan orang lain, keterampilan dalam mendengarkan, dan kemampuan dalam mengekspresikan sesuatu. Untuk mengembangkan *communication skills* perlu adanya rasa percaya diri dan menyampaikan informasi secara jelas, agar lawan bicara dapat memahami informasi yang diberikan. Adapun indikator-indikator *communication skills* antara lain: keterampilan komunikasi lisan, komunikasi tertulis, dan komunikasi non-verbal.⁷

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ariani dan Sari, menyatakan bahwa dari 30 sampel yang diteliti 6 sampel atau 20% memiliki keterampilan komunikasi tinggi, 7 sampel atau 23,33% memiliki keterampilan komunikasi sedang, dan 17 sampel atau 56,66% memiliki keterampilan komunikasi rendah. Dari hal tersebut dapat di analisis bahwa rata-rata keterampilan komunikasi siswa rendah selama pandemi. Faktor penyebab hal tersebut yaitu model pembelajaran yang monoton sehingga siswa tidak dapat memahami dengan baik pembelajaran yang diberikan oleh guru.⁸

Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Iswara, Setiawan dan Huda menyatakan bahwa:

“Terdapat 30 sampel yang diteliti sebanyak 18 siswa tidak dapat memahami materi pembelajaran dengan

⁷ Melta Dhemahestri, Yunita Rahmawati, dan Yogi Dwi Mahendi, “Pengaruh Blended Learning Terhadap Communication Skills Dan Technical Skills Siswa Jurusan Teknik Instalasi Tenaga Listrik SMKN 3 Boyolangu Tulungagung”, ALINIER: Journal of Artificial Intelligence & Applications, Vol. 3, No. 1, (2022), h. 25.

⁸ Winda Ade Ariani dan Widya Kartika Sari, “Analisis Tingkat Keterampilan Komunikasi Siswa Di SMA Plus Negeri 7 Kota Bengkulu”, Jurnal Psikodidaktika, Vol. 4, No. 1, (2019), h. 24.

kemampuan komunikasi rendah. Penyebab kemampuan komunikasi rendah yakni dengan penerapan pembelajaran secara daring dimana siswa kurang aktif selama pembelajaran, pembelajaran yang monoton/membosankan dan sinyal internet kurang bagus.⁹

CPNS dikatakan pasif apabila tidak terlibat dalam proses pelatihan, sehingga ketika dimintai argumentasinya yang terlihat adalah sikap kurang percaya diri karena dalam dirinya ia merasa khawatir argumentasinya keliru dan seolah bersikap masa bodoh karena sudah ada teman yang menjawab pertanyaan. Hal ini akan mengakibatkan rendahnya aktivitas CPNS dalam melakukan pelatihan yang akhirnya membuat CPNS tidak memahami materi yang disampaikan, maka dampaknya ialah rendahnya hasil belajar. Hal seperti ini juga terjadi karena kurangnya komunikasi yang baik antara widyaiswara dengan CPNS atau antar sesama CPNS. Oleh karena itu, proses pelatihan yang dilakukan oleh CPNS menjadi hal yang harus diperhatikan oleh widyaiswara. Hal tersebut yang akan berpengaruh terhadap hasil belajar, baik dari ranah kognitif (pengetahuan), afektif (sikap) dan psikomotorik (keterampilan).

Rendahnya kemampuan komunikasi selama pandemi juga di teliti oleh Ramanda, Wahyuni dan Erningsih dari 30 sampel yang diambil terdapat 16 siswa dengan kemampuan komunikasi rendah dan 14 siswa dengan komunikasi cukup baik.¹⁰ Berdasarkan penelitian terdahulu di atas dapat disimpulkan bahwa *communications skills* pada siswa dapat dikatakan rendah. Hal tersebut dipengaruhi oleh model pembelajaran yang tidak bervariasi

⁹ Dewi Retno Iswari, Deka Setiawan, dan Wafiq Nurul Huda, "Analisis Kemampuan Berkomunikasi Siswa Selama Pembelajaran Daring Di Kelas Iv Sd Bulungcangkring", Jurnal Prasasti Ilmu, Vol. 2, No. 1, (2022), h. 46.

¹⁰ Abdul Rahman, Ahmad Firman, dan Rahman Nawir, "Keterampilan Komunikasi Siswa Melalui Metode Diskusi Kelompok Di Kelas XI IPS 2 Taruna SMA N 1 Sungai Rumbai Kabupaten Kepulauan Selayar", Jurnal Pendidikan Tambusai, Vol. 6, No. 1, (2022), h. 3614.

sehingga siswa tidak aktif selama pembelajaran. Kurangnya interaksi antar satu sama lain membuat siswa kurang memahami materi yang diajarkan.

Keterampilan berkomunikasi akan memberikan suasana yang mendukung pelatihan agar dapat aktif, dimana peserta pelatihan akan memiliki kepercayaan diri dalam mengemukakan argumentasinya dan menjadi sarana dalam mengembangkan sikap empati dalam menghargai perbedaan pendapat. Keterampilan berkomunikasi ini menjadi sebuah tantangan tersendiri bagi instansi pendidikan untuk dapat menghasilkan generasi-generasi yang peka serta tanggap dengan kondisi yang ada di sekitarnya. Keterampilan berkomunikasi tentunya mencerminkan sikap sopan santun pada dalam bersikap maupun bertutur kata.

Adapun kelebihan *communication skills* menurut Dhemahestri, Rahmawati, dan Mahendi antara lain sebagai berikut:

“Mempermudah arus informasi agar berjalan lancar sehingga menjadi bekal untuk merealisasikannya pada saat bekerja. *Communication skills* sebagai kemampuan dalam mengkomunikasikan berbagai macam materi pelatihan baik secara ekspresi maupun tulisan. CPNS yang memiliki *communication skills* dapat menyampaikan informasi dan membina hubungan antar sesama. Dengan kata lain, *communication skills* menjadi kunci utama yang harus dipelajari oleh CPNS selama Pelatihan Dasar.¹¹

Latsar CPNS sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia dalam membentuk dan menerapkan nilai-nilai dasar profesi ASN yaitu akuntabilitas, nasionalisme, etika publik, komitmen mutu, dan antikorupsi. Selain itu, berkaitan juga dengan nilai-nilai dasar NKRI yang terdiri atas: manajemen ASN, *whole of government*

¹¹ Melta Dhemahestri, Yunita Rahmawati, dan Yogi Dwi Mahendi, *op.cit.*, h. 20.

(WoG), dan pelayanan publik. Pelaksanaan latsar saat ini dipengaruhi oleh adanya pandemi covid-19, dimana instansi/lembaga harus mencari solusi terkait model pelatihan yang yang efektif dan dapat meningkatkan kemampuan-kemampuan CPNS. Sehubungan dengan hal tersebut, model pelatihan yang tepat agar dapat meningkatkan *communications skill* (keterampilan komunikasi) yaitu model *blended learning*.

Blended learning merupakan model pelatihan yang mengkombinasikan pembelajaran tatap muka (*face to face*) dengan pembelajaran berbasis *online*. *Blended learning* memungkinkan CPNS dapat aktif, mandiri, dan bertanggung jawab pada pekerjaan yang diberikan. Hal ini karena pelatihan yang dilakukan bervariasi sehingga CPNS dapat merasakan 2 suasana yang berbeda yakni pelatihan secara daring maupun luring. Penerapan *blended learning* dapat meningkatkan proses pembelajaran dan meningkatkan kemampuan CPNS salah satunya yaitu *communication skills*.¹²

Blended Learning menggambarkan sebuah kesempatan yang mengintegrasikan inovasi dari teknologi pada pembelajaran *online* dan *offline*. Penggunaan *Blended learning* mampu memenuhi tuntutan Revolusi Industri 4.0 dimana pelatihan dapat dilaksanakan sepanjang hayat, hal ini menjadikan waktu pelatihan tidak hanya terbatas pada jadwal pelatihan pada setiap kompetensi saja dan pelatihan ini merupakan penggunaan perkembangan teknologi yang tepat guna serta *internet of things* sehingga peserta pelatihan dapat mengeksplorasi pengetahuannya secara total.

Blended learning relevan pada bidang manajemen pendidikan, karena di dalamnya terdapat manajemen diklat. Manajemen diklat terdiri atas perencanaan diklat hingga evaluasi diklat. Perencanaan

¹² Febrianto Sabirin dan Dewi Sulistiyarini, "Perbandingan *Blended Learning* Dan *Face-To-Face Learning* Terhadap Kemampuan Komunikasi Mahasiswa Pada Proyek Desain Website", Edukasi: Jurnal Pendidikan, Vol. 18, No. 1, (2020), h. 97.

diklat memuat analisis kebutuhan, tujuan, pengembangan kurikulum, materi, dan model diklat. Salah satu model yang digunakan dalam diklat yakni *blended learning*. *Blended learning* ini sesuatu yang tidak bisa dipisahkan dalam pelatihan selama pandemi. Karena pelatihan berkaitan dengan POAC yakni *Planning, Organizing, Actuating, dan Controlling*. Pada prinsipnya, *blended learning* mengadaptasikan model pelatihan selama pandemi mengikuti satu kesatuan yang utuh dalam ranah manajemen pendidikan.

Hal ini didukung oleh penelitian Sundahry & Avana mengatakan bahwa, salah satu cara untuk dapat meningkatkan hasil belajar dan keterampilan komunikasi dalam belajar adalah dengan menggunakan pembelajaran *blended learning*.¹³ Dengan demikian pelatihan dengan menggunakan *blended learning* sangat membantu dalam mengembangkan *communication skills*, karena pelatihan dengan menggabungkan antara pembelajaran tatap muka dengan *online* membuat peserta pelatihan menjadi mandiri dengan memanfaatkan berbagai sumber yang ada. *Blended learning* tidak menggantikan pembelajaran konvensional, melainkan memperkuat model belajar yang sesuai dengan perkembangan zaman. Selain itu, *blended learning* dapat meningkatkan keaktifan peserta pelatihan. Hal ini memberikan kesempatan individu untuk meningkatkan pemahaman materi, mengembangkan potensi yang ada dengan tidak meninggalkan interaksi sosial di dalam kelas.¹⁴

Salah satu instansi pemerintahan yang mengimplementasikan model *blended learning* pada kegiatan Pendidikan Dasar (Latsar) CPNS yaitu Pusat Pendidikan dan Pelatihan Kementerian Luar Negeri RI.¹⁵ Latsar dilakukan dengan 50% secara *offline* dan 50%

¹³ Sundahry dan Nurlev Avana, "Pengaruh *Blended Learning* Terhadap Pemahaman Konsep Dan Keterampilan Komunikasi Dalam Pembelajaran IPA Mahasiswa PGSD Di STKIP Muhammadiyah Muara Bungo", Jurnal Basicedu, Vol. 5, No. 5, (2021), h. 40.

¹⁴ Husamah, *Pembelajaran Bauran (Blended Learning)*, (Jakarta: Prestasi Pustaka, 2014), h. 56.

¹⁵ Laporan Kinerja Pusdiklat Pusat Pendidikan dan Pelatihan Kementerian Luar Negeri 2021.

secara *online*. Alasan memilih tempat penelitian Pusdiklat Kemlu RI adalah karena terdapat keterbatasan dari penelitian terdahulu untuk melakukan penelitian dengan variabel *blended learning* dan *communication skills* pada lembaga/instansi pemerintahan. Selain itu, peneliti tertarik mengenai isu *communication skills* saat latsar CPNS pada calon diplomat yang seharusnya telah memiliki *communication skill* yang baik dimana berdasarkan formasinya CPNS dituntut telah menguasai bahasa asing lain selain bahasa Inggris yakni bahasa Mandarin, bahasa Arab, bahasa China, dsb. Disamping itu, pihak instansi yang telah mengizinkan peneliti untuk melakukan observasi selama 5 bulan lalu akses yang mudah dijangkau.

Berdasarkan kuesioner (angket) yang disebarakan kepada CPNS di Pusat Pendidikan dan Pelatihan Kementerian Luar Negeri RI hasilnya didapat bahwa *communication skills* dalam pelaksanaan pelatihan dasar (latsar) masih kurang efektif. Berikut data mengenai *communication skills* di Pusat Pendidikan dan Pelatihan Kementerian Luar Negeri RI adalah sebagai berikut:

NO	TINGKATAN KEMAMPUAN KOMUNIKASI (COMMUNICATION SKILLS)	JUMLAH
1.	Tinggi	6
2.	Sedang	6
3.	Rendah	8
TOTAL		20

(Sumber: Hasil Angket Analisis Kebutuhan CPNS,

Pusdiklat Kemlu RI tahun 2022)

Berdasarkan data yang diperoleh dari Pusdiklat Kementerian Luar Negeri RI mengenai *communication skills* di atas bersumber

dari hasil angket analisis kebutuhan yang telah dilakukan menggambarkan tingkatan *communication skills* CPNS berdasarkan tingkatannya. Hal yang menjadi perhatian adalah sebanyak 8 dari 20 CPNS menyatakan bahwa tingkat *communication skills* berada di level rendah. Sedangkan 6 dari 20 CPNS menyatakan bahwa tingkat *communication skills* berada di level sedang dan tinggi.

Selain itu, peneliti juga melakukan wawancara kepada 5 orang CPNS pada bidang Perencanaan Pengembangan dan Evaluasi (PPE) di Pusdiklat Kemlu RI yang mengatakan bahwa terdapat permasalahan mengenai *communication skills* dalam pelaksanaan latsar tahun 2022 seperti LMS yang digunakan kurang UI/*user interfacenya* sehingga menghambat peserta dalam berinteraksi antar satu sama lain, materi/modul yang dikemas kurang menarik, pemateri (widyaiswara) yang kurang jelas dalam menyampaikan materi sehingga peserta tidak aktif bertanya selama kegiatan.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “**Hubungan antara *blended learning* dengan *communication skills* pada kegiatan Pelatihan Dasar (latsar) CPNS tahun 2022 di Pusat Pendidikan dan Pelatihan Kementerian Luar Negeri RI**”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, identifikasi masalah dalam penelitian ini, yaitu:

1. Model yang digunakan dalam proses pembelajaran masih monoton
2. Modul/materi yang dikemas kurang menarik sehingga peserta kurang memahami isi materi
3. *Communication Skills* pada CPNS rendah dibuktikan dengan kurangnya interaksi antar satu sama lain
4. Peserta latsar pasif sehingga pemateri (widyaswara) sulit dalam menganalisis pemahaman peserta

5. Terdapat hubungan antara *blended learning* dengan *communication skills*

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, penelitian ini dibatasi hanya membahas mengenai hubungan antara *blended learning* dengan *communication skills* pada kegiatan Pelatihan Dasar (latsar) CPNS tahun 2022 di Pusat Pendidikan dan Pelatihan Kementerian Luar Negeri RI. Dengan *Blended Learning* sebagai variabel (X)/independen dan *Communication Skills* sebagai variabel (Y)/dependen.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Apakah terdapat hubungan antara *blended learning* dengan *communication skills* pada kegiatan Pelatihan Dasar (latsar) CPNS tahun 2022 di Pusat Pendidikan dan Pelatihan Kementerian Luar Negeri RI?”.

E. Tujuan Umum Penelitian

Berdasarkan pokok permasalahan yang telah dirumuskan di atas, maka tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara *blended learning* dengan *communication skills* pada kegiatan Pelatihan Dasar (latsar) CPNS tahun 2022 di Pusat Pendidikan dan Pelatihan Kementerian Luar Negeri RI.

F. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan, maka kegunaan penelitian ini baik secara teoritis maupun praktis sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan dan mengembangkan wawasan pada bidang pendidikan mengenai

penggunaan model *blended learning* agar dapat meningkatkan *communication skills* pada kegiatan Pelatihan Dasar (latsar) CPNS.

2. Kegunaan Praktis

Adapun kegunaan praktis dalam penelitian ini adalah

a. Bagi Pusdiklat Kementerian Luar Negeri RI

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi instansi mengenai pentingnya hubungan *blended learning* dengan *communication skills* pada instansi dan menjadi acuan untuk pelaksanaan kegiatan Pelatihan Dasar (latsar) CPNS kedepannya.

b. Bagi Peserta Latsar (CPNS)

Penelitian ini sebagai masukan untuk peserta latsar (CPNS) akan pentingnya *communication skills* yang harus dimiliki sesuai dengan kebutuhan instansi terkait.

c. Bagi peneliti

Penelitian ini dapat dijadikan sarana bagi peneliti untuk menambah pengetahuan dan pemahaman secara mendalam mengenai hubungan *blended learning* dengan *communication skills* di lingkungan instansi khususnya pada Pusat Pendidikan dan Pelatihan.