

# PENGGUNAAN KOMUNIKASI EFEKTIF DALAM RANGKA PENINGKATAN KINERJA ASISTEN RUMAH TANGGA (ART) DI LPK BUDI MULIA

SRI MULYANA<sup>1</sup>; DEWI SARTIKA<sup>2</sup>; RESTI RIANDI<sup>3</sup>

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Persada Bunda  
Jln. Diponegoro No.42 Suka Mulia Sail, Kota Pekanbaru, Riau 28156  
E-mail : [ewasrimulyana@gmail.com](mailto:ewasrimulyana@gmail.com) (Koresponding)

**Abstract:** Effective communication with Housemaid is an important factor in carrying out their work. LPK Budi Mulia is a distributor of Housemaid labor in Pekanbaru who received complaints from service users regarding the performance of Housemaid. The complaints received were that they behaved impolitely, often used cell phones while working, liked to interrupt conversations, were dishonest, spoke with bad expressions and some even did not understand what the employer was talking about, resulting in misunderstandings. The diversity of cultures, ethnicities, personalities and other differences of Housemaid is the cause of misunderstandings so providing knowledge about communication needs to be done. Housemaid are given knowledge about verbal and non-verbal communication as well as effective ways to behave so they can improve performance

**Keywords:** *Communication, Housemaid, Performance*

Asisten Rumah Tangga (disingkat ART) adalah orang yang bekerja dalam lingkup rumah tangga yang mengurus pekerjaan rumah tangga. ART yang bekerja pada umumnya berasal dari berbagai daerah di Indonesia yang memiliki keanekaragaman budaya, suku, adat istiadat, agama dan lainnya. Dengan keberagaman tersebut harus tetap menjaga dan dapat hidup berdampingan dengan perbedaan-perbedaan yang ada. Komunikasi yang efektif merupakan salah satu faktor penting dalam menjalin hubungan dengan keberagaman tersebut. Komunikasi yang baik akan membantu mengatasi kesalahpahaman dan menciptakan suasana kerja yang harmonis. Pada dasarnya Asisten Rumah Tangga mampu berkomunikasi dengan majikan dan anggota keluarga majikan lainnya. Namun, dengan keanekaragaman budaya, bahasa, karakter dan lainnya, mengakibatkan masih ada terjadinya konflik atau miss komunikasi.

LPK Budi Mulia merupakan salah satu perusahaan penyalur tenaga kerja asisten rumah tangga, baby sitter, perawat jompo yang sudah berdiri lebih dari satu dekade. Tenaga kerja yang direkrut berasal

dari berbagai daerah yang ada di Indonesia diantaranya berasal dari NTT, Medan, Lampung, Jawa, Sunda, Manado, Lampung, dan sebagainya yang memiliki sikap, sifat, kepribadian, serta karakteristik yang berbeda-beda, serta pengalaman yang berbeda pula. Asisten rumah tangga ini bekerja dengan pihak lain/majikan yang juga beragam. Berdasarkan hasil dilapangan masih ada pengaduan dari majikan kepada pihak LPK Budi Mulia mengenai asisten rumah tangga yaitu saat berbicara dengan majikan berperilaku kurang sopan, sering menggunakan handphone pada saat bekerja suka memotong pembicaraan, tidak jujur, berbicara dengan ekspresi yang tidak baik bahkan ada yang tidak mengerti dengan apa yang dibicarakan oleh majikan sehingga mengakibatkan kesalahpahaman. Minimnya pengetahuan asisten rumah tangga dalam menguasai komunikasi baik verbal maupun non verbal serta bagaimana mengambil tindakan dalam menjalankan pekerjaan sebagai art. sehingga perlu mendapatkan informasi atau pengetahuan mengenai bagaimana berbicara, bertutur

kata, memahami bahasa non verbal serta bersikap baik dalam berkomunikasi sehingga memudahkan asisten rumah tangga memahami dan melaksanakan pekerjaannya masing-masing yang dapat meningkatkan kinerja.



Gambar 1. Tim PKM beserta karyawan dan pengelola LPK Budi Mulia



Gambar 2. Tim PKM memberikan penyuluhan kepada asisten rumah tangga mengenai komunikasi

## METODE

Dalam kegiatan pengabdian yang dilakukan di LPK Budi Mulya, yang menjadi peserta pengabdian adalah calon asisten rumah tangga (ART). Calon asisten rumah tangga disini berasal dari berbagai daerah yang ada di Indonesia. Sehingga calon asisten rumah tangga memiliki banyak perbedaan seperti asal daerah, sifat, sikap, karakteristik, budaya, cara berbicara, logat dan irama komunikasi, serta pengalaman yang berbeda-beda.

Dalam rangkaian kegiatan pengabdian, metode awal yang dilakukan oleh tim pengabdian yaitu dengan memberikan pengarahan tentang bagaimana memulai komunikasi, bertutur kata serta cara bersikap terhadap orang yang pertama kali kita temui, dengan menekankan prinsip saling menghargai dan menghormati. Untuk menunjang metode awal yang digunakan, maka dilakukanlah metode berikutnya yaitu

penerapan langsung/ simulasi yang dilakukan oleh peserta pengabdian dengan meminta beberapa peserta untuk memperkenalkan diri, bercerita tentang pengalaman mereka bagi yang sudah berpengalaman, seperti menghadapi pengguna jasa ART, berbicara dan memahami apa yang diinginkan oleh pengguna jasa ART. Sehingga hal ini bisa diambil sebagai masukan bagi calon asisten rumah tangga yang belum memiliki pengalaman.

## HASIL

Komunikasi merupakan hal yang sangat penting dalam berinteraksi antara sesama manusia. Melalui komunikasi kita bisa mengetahui apa yang diinginkan maupun hal yang tidak diinginkan. Dengan komunikasi kita bisa juga mengetahui kepribadian orang lain. Dalam berkomunikasi kita harus tahu dengan siapa kita berbicara, supaya kita memahami apa yang disampaikan oleh lawan bicara kita. Dalam kegiatan pengabdian yang dilakukan, tim mencoba melihat dan mendengarkan para calon asisten rumah tangga (ART) ketika mereka memperkenalkan diri dan bercerita tentang pengalaman mereka. Dari yang disampaikan oleh peserta calon asisten rumah tangga, tim mencoba memberi masukan, tanggapan dan pencerahan tentang komunikasi yang efektif dan baik ketika berbicara dengan orang lain. Hal yang pertama diperhatikan adalah selalu menggunakan kata-kata yang baik dan mudah dimengerti ketika berbicara dan mendengarkan dengan seksama dan mencerna apa yang disampaikan orang lain. Beberapa peserta masih terbawa dengan kebiasaan yang mereka miliki dan berbicara dengan gaya mereka sendiri tanpa menyadari bahwa apa yang mereka sampaikan tidak dimengerti oleh orang lain. Banyak faktor yang melatarbelakangi calon asisten rumah tangga seperti asal daerah, budaya, pergaulan, sifat dan karakteristik

Tim mencoba memberi pemahaman dengan memberi contoh, bahwa calon pengguna jasa mereka adalah orang yang

memiliki sifat, kepribadian, budaya, karakteristik yang mungkin berbeda dengan calon asisten rumah tangga, sehingga untuk menjembatani hal tersebut calon asisten dapat berkomunikasi yang baik dan efektif seperti menggunakan kata-kata yang biasa digunakan, yang mudah dimengerti, dan sopan. Tim juga menyampaikan bahwa itu semua tidak bisa langsung bisa dilakukan, tapi melalui proses yaitu dengan cara belajar dan mau mencoba, supaya calon asisten rumah tangga bisa memahami dan bisa beradaptasi dengan baik dengan pengguna jasa mereka.



Gambar 3 : Tim PKM beserta peserta

## PEMBAHASAN

Pelaksanaan kegiatan pengabdian yang dilakukan oleh tim cukup berhasil. Hal ini dapat terlihat dari mulai awal kegiatan, para peserta pengabdian memberikan tanggapan yang positif. Seperti mereka mendengarkan dengan seksama apa yang disampaikan oleh tim, mau bertanya, bersedia untuk memperkenalkan diri dan berbagi cerita serta pengalaman mereka, dan menyampaikan hal-hal yang ingin mereka ketahui. Sehingga hal ini akan bermanfaat juga bagi peserta pengabdian yang lainnya. Dengan saling mendengarkan dan melihat peserta pengabdian berbicara, memberi contoh kepada yang lain, dengan menggunakan kata-kata yang baik dan mudah dimengerti, membuat peserta yang lain bisa menerapkan nantinya ketika mereka. Kendala dalam komunikasi tentunya hal utama yang menjadi pembahasan dengan memberikan pengetahuan dan strategi dalam berbicara baik verbal maupun non verbal. Pemahaman tentang karakter lawan bicara juga bagaimana cara menanggapi pembicaraan perintah majikan sehingga menghindari

kesalahpahaman dalam melakukan pekerjaan. Menjalin komunikasi dengan kejujuran dan keterbukaan maka akan menjalin hubungan yang baik dan dapat bekerja dengan nyaman sehingga dapat meningkatkan kinerja.

## SIMPULAN

Kegiatan pengabdian ini dilakukan untuk mencoba berbagi informasi dengan peserta calon asisten rumah tangga. Diharapkan dengan adanya kegiatan pengabdian ini, memudahkan calon asisten rumah tangga dalam berkomunikasi dengan orang lain, mudah mencerna, menggunakan kata-kata yang baik dan sopan ketika berinteraksi dengan pengguna jasa mereka bahkan dengan orang lain. Walaupun kegiatan ini hanya sebentar, namun tim berharap ada manfaat yang bisa diambil. Komunikasi yang efektif dan baik akan bisa dicapai dengan proses belajar dan mau mencoba, yang nanti bisa berguna untuk meningkatkan kinerja calon asisten rumah tangga.

## DAFTAR RUJUKAN

- Nitisusastro, Mulyadi. 2015. *Kewirausahaan dan Manajemen Usaha Kecil*. Jakarta: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa*. Penerbit: Bayu Publishing
- Umair, Husain. 2009. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. PT. Gramedia
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Elex Media Komputindo: Jakarta
- Kementerian Negara Pemberdayaan Perempuan Republik Indonesia. 2006. *Kebijakan Peningkatan Produktivitas Ekonomi Perempuan (PPEP)*.
- Irawan, Handi. 2003. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Gramedia: Jakarta
- Irwansyah, 2017, *Komunikasi Bisnis*, Edisi Pertama, Jakarta: Mitra Wacana Media
- Purwanto, 2006, *Komunikasi Bisnis*, Edisi Ketiga, Jakarta: Erlangga