

KOMPETENSI KOMUNIKASI PERSUASIF INSTRUKTUR PENERBANGAN PADA LEMBAGA PENDIDIKAN DAN PELATIHAN GATOT KACA

Melinda Luvita¹, Desi Hasbiyah², Ruhimat³

¹²³Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik, Universitas Djuanda

ABSTRAK

Dalam industri penerbangan di Indonesia, untuk memastikan kelancaran dan keselamatan suatu penerbangan, diperlukan individu yang berkompeten dan memiliki kualifikasi khusus dalam bidangnya masing-masing, terutama bagi pramugari. Tugas seorang pramugari mencakup menyampaikan pengumuman, mengantarkan makanan, hingga memprioritaskan keselamatan penumpang dalam situasi darurat, dan tugas-tugas lainnya. Pramugari memiliki tanggung jawab utama untuk memberikan pelayanan dan kenyamanan kepada penumpang. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan tujuan untuk memahami dan menganalisis komunikasi persuasif Instruktur Penerbangan dalam Meningkatkan keterampilan *Initial Flight Attendant* di Lembaga Pendidikan dan Pelatihan Gatotkaca. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan komunikasi persuasif instruktur penerbangan di Lembaga Pendidikan dan Pelatihan Gatotkaca memiliki kompetensi yang baik dan komunikasi persuasif berperan penting dalam keterampilan *initial flight attendant*.

Kata Kunci: Komunikasi Persuasif, Instruktur Penerbangan, Lembaga Pendidikan dan Pelatihan Gatotkaca

PENDAHULUAN

Pendidikan dan pelatihan yang diadakan di Lembaga Pendidikan dan Pelatihan Gatotkaca mencakup berbagai aspek, seperti pendidikan untuk karyawan udara termasuk pilot, pramugara, dan pramugari, serta pendidikan untuk ground staff seperti mekanik, petugas tiket, layanan pelanggan, dan manajemen maskapai. Semua program pendidikan ini mengintegrasikan teori dan praktek (Razak, 2018). Lembaga Pendidikan dan Pelatihan Gatotkaca merancang, memperbarui, dan melaksanakan program pendidikan dan pelatihan di bidang Flight Attendant untuk mendukung pencapaian tujuan perusahaan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku (Prasetyaningrum, 2018).

Seorang instruktur penerbangan harus memiliki keterampilan komunikasi yang baik. Efektivitas komunikasi dapat diukur dengan dampaknya terhadap sikap

seseorang, seperti yang dijelaskan oleh Steaward L. Tubbs dan Sylvia Moss (dalam Rakhmat, 2018: 14). Komunikasi yang efektif, antara lain, dapat mempengaruhi sikap seseorang. Komunikasi persuasif, sebagai salah satu cabang komunikasi, sering digunakan sebagai metode untuk memengaruhi orang lain dalam berbagai konteks, termasuk dalam bidang pendidikan. Pada konteks instruktur penerbangan yang berkomunikasi dengan Initial Flight Attendant, komunikasi dilakukan secara langsung dan tatap muka. Komunikasi persuasif menjadi metode yang ideal untuk mempengaruhi dan mengubah perilaku seseorang tanpa menggunakan kekerasan atau paksaan. Seorang komunikator yang memiliki keterampilan persuasif memahami kondisi psikologis dan sosiologis dari komunikan. Komunikasi memiliki peran penting dalam kehidupan manusia dan dalam konteks organisasi. Kebutuhan manusia yang tidak dapat dipenuhi secara mandiri menjadi alasan terbentuknya organisasi (Muhammad, 2019).

Penelitian ini tujuan untuk memahami kompetensi Instruktur Penerbangan dalam Komunikasi Persuasif di Lembaga Pendidikan dan Pelatihan Gatotkaca.

METODE PENELITIAN

Peneliti memilih metode kualitatif sebagai pendekatan. Landasan filosofis postpositivisme menjadi dasar untuk metode penelitian ini. Metode ini dipilih untuk menginvestigasi kondisi objek secara alamiah (berbeda dengan eksperimen), di mana peneliti berperan sebagai instrumen utama. Pengumpulan data dilakukan melalui teknik triangulasi, menggabungkan berbagai sumber data. Proses analisis data bersifat induktif dan memiliki orientasi kualitatif. Dalam penelitian kualitatif ini, penekanan diberikan pada pemahaman makna daripada upaya generalisasi (Fiantika, 2022).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam mengukur keterampilan initial flight attendant di Lembaga Pendidikan dan Pelatihan Gatotkaca dengan tingkat komunikasi persuasif instruktur penerbangan, peneliti merujuk pada teori komunikasi persuasif yang dijelaskan oleh (Burgon & Huffner, 2018). Teori ini membagi komunikasi persuasif menjadi beberapa indikator:

1. Keahlian: kemampuan komunikator dalam memberikan impresi terkait topik pembicaraan dan berhasil menarik perhatian komunikan.
2. Dapat dipercaya: kesan yang dimiliki oleh komunikan terhadap kemampuan komunikasi persuasif yang melibatkan kejujuran, ketulusan, dan sikap sopan.

3. Pengetahuan: kemampuan komunikator terhadap pemahaman topik yang disampaikan kepada komunikan.
4. Keterampilan: kemampuan komunikator menggunakan ide dan kreativitas sehingga pesan yang disampaikan menjadi lebih menarik
5. Pengalaman: semakin sering komunikator terlibat dalam aktivitas komunikasi, semakin sering juga penjelasan yang diberikan kepada komunikan.

Hasil temuan dari penelitian ini akan mencerminkan sejauh mana komunikasi persuasif instruktur penerbangan dalam meningkatkan keterampilan *initial flight attendant* di Lembaga Pendidikan dan Pelatihan Gatotkaca memenuhi indikator-indikator tersebut dan seberapa besar dampaknya terhadap peningkatan keterampilan. Dengan demikian, penelitian ini akan memberikan gambaran yang jelas tentang faktor-faktor yang memengaruhi meningkatnya keterampilan *initial flight attendant* di Lembaga Pendidikan dan Pelatihan Gatotkaca.

1. Sesuai dengan pengertian diatas mengenai keahlian, disini peneliti melakukan observasi lapangan dengan wawancara dengan key informan Agustin Visianingrum selaku Instruktur Lembaga Pendidikan dan Pelatihan Gatotkaca:
“Seorang instruktur, khususnya di Lembaga Pendidikan dan Pelatihan Gatotkaca, harus memiliki sertifikasi TOT (Training of Trainer). Beberapa strategi dalam pengajaran, selain teori, siswa juga diajak untuk praktek/simulasi, kerja kelompok untuk memecahkan suatu masalah serta studi kasus yang berhubungan dengan aviasi”

Adapun Lutfiani Fatimah sebagai peserta didik menambahkan:

“Kemampuan komunikasi persuasif instruktur memiliki komunikasi efektif, mengingat sudah berpengalaman dalam mengajar keahliannya dalam dunia aviasi sudah cukup lama dan mempunyai banyak sertifikat pendukung dalam mengajarkan dengan menggunakan variasi metode pengajaran seperti ceramah, simulasi, diskusi, studi kasus dan praktek”

Kemudian Tamimah yang bertugas sebagai crew memaparkan:

“Kemampuan komunikasi para instruktur sudah sesuai dengan keahliannya, selain itu juga dengan keahliannya sehingga dapat menjelaskan dengan sangat jelas beserta contoh yang diberikannya pun sangat jelas”

Informan M Rifan menambahkan hal serupa:

“Kemampuan instruktur penerbangan dalam menyampaikan materi cukup jelas dan mudah dimengerti. Seorang instruktur penerbangan sangat penting memiliki pengetahuan yang memadai karena pengetahuan tentang penerbangan pun sama pentingnya sehingga dengan adanya pelatihan di

lembaga jadi lebih tahu tentang dunia aviasi dan bisa bersikap lebih di dunia aviasi”

Informan Ratu Misfalah menambahkan:

“Kemampuan komunikasi persuasif instruktur sangat memadai dalam menyampaikan materi, selain itu juga memiliki keahlian dan strategi yang digunakan instruktur dalam menyampaikan materi dengan jelas dan mudah dipahami”

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber, seorang instruktur yang efektif diharapkan memiliki pengalaman, fleksibilitas, dan pemahaman mendalam terhadap materi yang diajarkan. Pengetahuan subyek materi tidak hanya mencakup fakta, istilah, dan konsep umum, melainkan juga membutuhkan pemahaman tentang organisasi materi, hubungan antargagasan, cara berpikir dan berargumen, perubahan pola dalam satu mata pelajaran, keyakinan terhadap mata pelajaran, dan kemampuan untuk mengaitkan ide dari satu disiplin ilmu ke disiplin ilmu lainnya.

2. Sesuai dengan pengertian diatas dapat dipercaya, disini peneliti melakukan observasi lapangan dengan Lutfiani Fatimah sebagai peserta didik sebagai berikut:

“Sikap instruktur sopan dan sikap nya terhadap crew yang sudah diatur pastinya lebih tegas dan selalu memberikan arahan sehingga menimbulkan kesan yang menyenangkan dan mudah bagi kami dalam memahami materinya”

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber, Instruktur yang efektif memanfaatkan keterampilan komunikasi yang jelas saat berinteraksi dengan siswa, dan mereka memiliki gaya komunikasi yang bersifat asertif, bukan agresif, manipulatif, atau pasif. Selain itu, instruktur yang efektif juga berupaya meningkatkan keterampilan komunikasi siswa.

3. Sesuai dengan pengertian diatas mengenai pengetahuan, disini peneliti melakukan observasi lapangan dengan Asri sebagai peserta didik sebagai berikut:

“Instruktur memiliki kemampuan menyampaikan materi atau topik dengan benar yang sesuai dengan peraturan penerbangan yang seharusnya. Sangat penting instruktur memiliki pengetahuan yang memadai karena untuk melatih siswa agar lebih memahami dan menjiwai peran sebagai crew penerbangan karena mencakup nyawa seseorang. Dampak positif dari pelatihan ini adalah memberikan sesuatu keilmuan kepada siswa dan memberikan siswa tersebut dapat mengimplementasikan sesuai materi yang diberikan”

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber, diketahui bahwa peran seorang instruktur sangat krusial dalam membentuk seorang siswa penerbang. Oleh karena itu, penting bagi instruktur memiliki pengetahuan yang memadai. Seorang instruktur berperan sebagai agen perubahan bagi siswa, membimbing mereka dari ketidakmampuan awal menjadi mampu, dari ketidakpahaman tentang navigasi udara menjadi paham, dan dari ketidakmampuan berkomunikasi dalam bahasa Inggris menjadi mahir dan bahkan dapat memahami dengan lebih baik pada tingkat yang lebih tinggi.

4. Sesuai dengan pengertian diatas mengenai keterampilan, disini peneliti melakukan observasi lapangan dengan Lutfiah Fatimah sebagai peserta didik sebagai berikut:

“Instruktur di Lembaga Pendidikan dan Pelatihan Gatotkaca memiliki kreativitas mengajar sehingga materi yang disampaikan mudah adalah dengan memberikan peluang dan kesempatan kepada peserta training untuk mencari tahu dan setelah dibahas secara bersama-sama dan selalu mengajak membuka jaringan seluas mungkin dengan cara dijelaskan secara detail dan belajar sambil bermain dan juga berpikir”

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber, dapat disimpulkan bahwa seorang instruktur yang telah mendapatkan sertifikasi harus memiliki pemahaman yang mendalam, keterampilan yang diperlukan, serta kemampuan untuk menyampaikan materi sesuai dengan silabus kepada siswa penerbangan. Selain itu, instruktur tersebut perlu memiliki pengetahuan tentang aspek-aspek dasar pembelajaran, metode pengajaran yang efektif, teknik instruksi yang relevan selama praktik terbang, serta tanggung jawab penuh terkait dengan penerbangan dan pemahaman akan batasan performa pesawat. Selain itu, instruktur juga diharapkan memiliki pemahaman tentang kebijakan dan prosedur yang berlaku selama pelatihan.

5. Sesuai dengan pengertian diatas mengenai pengalaman, disini peneliti melakukan observasi lapangan dengan Asri sebagai peserta didik sebagai berikut:

“Pentingnya seorang instruktur memiliki pengalaman. Dengan pengalaman yang cukup, instruktur penerbangan dapat memberikan keterampilan/ materi yang mudah dipahami karena pengalaman itu, mengajarkan banyak hal yang dapat menunjang sistem pembelajaran”

Pengalaman mengajar merupakan faktor yang sangat diperhatikan dan memiliki dampak yang signifikan dalam menentukan pencapaian belajar siswa. Instruktur yang memiliki pengalaman mengajar yang memadai secara positif akan membantu siswa untuk lebih mudah memahami materi yang

diajarkan. Sebaliknya, jika instruktur memiliki pengalaman mengajar yang kurang memadai, hal tersebut dapat menghambat kesuksesan siswa dalam mencapai prestasi yang diinginkan.

Penerapan komunikasi memegang peranan penting dalam kelancaran pelaksanaan tugas-tugas seseorang dalam menjalankan pekerjaannya. Terlihat secara umum di perusahaan atau organisasi bahwa jika hubungan interpersonal kurang baik, karyawan cenderung menjadi kurang bersemangat dalam menjalankan tugasnya. Sebaliknya, ketika hubungan antara atasan dan bawahan harmonis, karyawan cenderung lebih bersemangat untuk menjalankan pekerjaannya, terutama ketika diberikan kompensasi yang pantas dan insentif yang tinggi.

KESIMPULAN

Kemampuan komunikasi persuasif instruktur penerbangan di Lembaga Pendidikan dan Pelatihan Gatotkaca memiliki kompetensi yang baik. Kemampuan komunikasi persuasif tercermin dalam beberapa keterampilan yang telah dimiliki instruktur penerbangan, diantaranya keterampilan penerbangan, keterampilan regulasi dan keterampilan interpersonal. Komunikasi persuasif instruktur penerbangan berperan penting dalam meningkatkan keterampilan initial flight attendant. Komunikasi persuasif dapat ditingkatkan melalui keterampilan produktivitas kerja, efisiensi waktu, pelayanan prima, moral yang baik, keterampilan konseptual dan keterampilan balas jasa. Komunikasi persuasif mampu menciptakan hubungan positif dan daya tarik dalam penerapan ilmu yang diberikan instruktur kepada siswa sehingga dapat meningkatkan keterampilan initial flight attendant di Lembaga Pendidikan dan Pelatihan Gatotkaca.

Instruktur penerbangan di Lembaga Pendidikan dan Pelatihan Gatotkaca perlu memperhatikan preferensi komunikasi agar dapat menciptakan komunikasi persuasif yang efektif. Hal ini dapat dicapai dengan peningkatan pemenuhan kebutuhan sarana dan prasarana pembelajaran, serta meningkatkan kapabilitas lembaga melalui monitoring dan evaluasi terhadap proses pembelajaran instruktur di dalam kelas. Tujuan dari tindakan ini adalah untuk meningkatkan kemampuan instruktur, khususnya dalam komunikasi persuasif, sehingga dapat secara positif memengaruhi perkembangan keterampilan peserta didik.

REFERENSI

- Anggito, Albi. Setiawan, Johan. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi Jawa Barat : CV Jejak
- Arikunto, S. (2018). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Burgon dan Huffner (2018). *Psikologi Komunikasi dan Persuasi*. Jakarta: In Media
- Daryanto, (2016), *Teori Komunikasi*, Yogyakarta: Gava Media
- Devito, Joseph. (2016). *Komunikasi Antar manusia*. Tangerang Selatan: Karisma Publishing Group
- Fitria Iswari. 2022. Strategi Komunikasi Efektif Guru Dalam Pembentukan Karakter Siswa SMPN 64. GANDIWA: Jurnal Komunikasi e-ISSN:2798-5180 Vol.02 No.01, Juli 2022 Hal 12-19.
- Gunawan. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Hendryadi, Tricahyadinata, I., & Zannati, R. (2019). *Metode Penelitian: Pedoman Penelitian Bisnis dan Akademik*. Jakarta: Lembaga Pengembangan Manajemen dan Publikasi Imperium (LPMP Imperium).
- Hendryadi, Tricahyadinata, I., & Zannati, R. (2019). *Metode Penelitian: Pedoman Penelitian Bisnis dan Akademik*. Jakarta: Lembaga Pengembangan Manajemen dan Publikasi Imperium (LPMP Imperium).
- Indriantoro dan Supomo (2012). *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*, Yogyakarta: BPF
- Kadarisman, Muh. (2018). *Manajemen Aparatur Sipil Negara*. Depok : Rajawali. Pers.
- Komunikasi Persuasif Dalam Pembentukan Sikap Kedisiplinan Anggota Resimen Mahasiswa Batalyon 922 "Macan Tidar" Universitas Tidar (2020). *Mozaik Komunikasi Volume 2, Nomor 2, November 2020, Halaman 46-53*
- Kriyantono, R. (2020). *Teknik praktis riset komunikasi kuantitatif dan kualitatif disertai contoh praktis Skripsi, Tesis, dan Disertai Riset Media, Public*. Rawamangun: Prenadamedia Group
- Kriyantono, R. (2020). *Teknik praktis riset komunikasi kuantitatif dan kualitatif disertai contoh praktis Skripsi, Tesis, dan Disertai Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran*. Rawamangun: Prenadamedia Group.
- Malik dan Iriasantara (2017). *Komunikasi Persuasif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

- Moleong, L.J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Muhammad, Arni. (2019). *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Maududi, Mukhlis Muhammad. (2021). Komunikasi Persuasif untuk Meningkatkan Skill Komunikasi Kader Muhammadiyah Kota Bengkulu. *Jurnal SOLMA*, 10 (01s), 2021
- Rakhmat, M. (2018). *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Soemirat, Soleh; Suryana, Asep. (2016). *Komunikasi Persuasif*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R & D*. Bandung: CV Alfabeta
- Suranto. (2016). *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sutopo. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Surakarta: Universitas Negeri. Sebelas Maret,
- Yafdas. (2019). Komunikasi Persuasif Orang Tua Dalam Pembentukan Moral Anak di Kampung. *COPI SUSU: Jurnal Komunikasi, Politik & Sosiologi Volume 1, No. 1, September 2019, hlm 34-44*