

## PENGEMBANGAN KOMPETENSI KOMUNIKASI ASERTIF DAN MENDENGAR AKTIF SEBAGAI KATALISATOR KESADARAN ISU-ISU SOSIAL DI LINGKUNGAN SEKOLAH

### DEVELOPING ASSERTIVE COMMUNICATION AND ACTIVE LISTENING COMPETENCIES AS A CATALYZER OF AWARENESS OF SOCIAL ISSUES IN THE SCHOOL ENVIRONMENT

Reski Maulana Azis<sup>1</sup>, Arini<sup>2</sup>, Neng Henti Damayanti<sup>3</sup>

Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pamulang, Kampus Serang

Email: [reskimaulanaazis@gmail.com](mailto:reskimaulanaazis@gmail.com)

#### Abstrak

Penelitian pengabdian ini bertujuan menganalisis dan menguji model edukasi berbasis partisipatif untuk meningkatkan kompetensi komunikasi asertif dan mendengar aktif pada pelajar Sekolah Menengah Atas (SMA) guna menumbuhkan kesadaran kritis mereka terhadap isu-isu sosial dan lingkungan. Permasalahan utama yang diidentifikasi adalah minimnya kemampuan siswa untuk mengartikulasikan pandangan secara efektif dan proaktif dalam merespons isu sosial, seperti *bullying* atau diskriminasi, yang diperparah oleh fenomena *bystander effect*. Metode pelaksanaan yang digunakan adalah edukatif aplikatif melalui seminar interaktif, diskusi kelompok, dan simulasi *public speaking* yang dilaksanakan secara tatap muka di SMA Negeri 5 Kota Serang. Kegiatan ini melibatkan siswa SMA sebagai khalayak sasaran. Hasil menunjukkan bahwa terdapat peningkatan signifikan dalam antusiasme dan pergeseran pola pikir siswa dari pasif menjadi proaktif. Pelatihan ini secara nyata meningkatkan kemampuan asertif siswa (berani bicara tanpa agresi), empati sosial (melalui *Active Listening*), dan literasi digital etis, yang merupakan fondasi penting untuk mengubah siswa dari pengamat pasif (*bystander*) menjadi pembela aktif (*defender*). Implementasi program ini direkomendasikan menjadi pilar berkelanjutan dalam mendukung program pendidikan karakter dan Kompetensi Sosial dan Emosional (Social-Emotional Learning) di sekolah.

**Kata Kunci:** Kompetensi Komunikasi, Asertif, Mendengar Aktif, Kesadaran Sosial, *Bystander Effect*, SMA Negeri 5 Kota Serang

#### Abstract

*This community service research aims to analyze and test a participatory-based educational model to improve assertive communication and active listening competencies in senior high school (SMA) students in order to foster their critical awareness of social and environmental issues. The main problem identified is the lack of students' ability to articulate their views effectively and proactively in responding to social issues, such as bullying or discrimination, which is exacerbated by the bystander effect phenomenon. The implementation method used is an applied education through interactive seminars, group discussions, and public speaking simulations that were carried*

#### Article History

Received: November 2025

Reviewed: November 2025

Published: November 2025

Plagiarism Checker No 234

Prefix DOI :

10.9765/Krepa.V218.3784

Plagiarism Checker No 234

Prefix DOI : Prefix DOI :

10.9765/Krepa.V218.3784

Copyright : Author

Publish by : Krepa



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

*out face-to-face at SMA Negeri 5 Kota Serang. This activity involved high school students as the target audience. The results showed a significant increase in enthusiasm and a shift in students' mindset from passive to proactive. This training significantly improved students' assertiveness (speaking up without aggression), social empathy (through Active Listening), and ethical digital literacy, which are essential foundations for transforming students from passive observers to active defenders. The implementation of this program is recommended as a sustainable pillar in supporting character education and Social-Emotional Learning programs in schools.*

**Keywords:** *Communication Competence, Assertiveness, Active Listening, Social Awareness, Bystander Effect, State Senior High School 5, Serang City*

## PENDAHULUAN

Pengembangan kompetensi komunikasi merupakan proses penting yang idealnya dimulai sejak masa sekolah, terutama bagi siswa SMA yang berada dalam fase pembentukan opini publik dan kesadaran sosial. Namun, kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa sebagian besar pelajar SMA belum memiliki kemampuan komunikasi yang memadai untuk menganalisis dan menyuarakan isu-isu sosial secara efektif. Mereka cenderung belum memahami cara mengartikulasikan pandangan tentang isu lingkungan, kesetaraan, atau kesehatan mental di sekolah secara utuh. Hal ini menyebabkan mereka kesulitan dalam mengambil peran sebagai agen perubahan atau bahkan berpartisipasi dalam diskusi publik yang konstruktif. Minimnya pemahaman ini tidak terlepas dari kurangnya edukasi komunikasi yang bersifat aplikatif dan kontekstual di lingkungan sekolah. Informasi yang diberikan sering kali bersifat umum dan teoritis, tanpa disertai pendampingan atau simulasi yang membantu siswa menyusun pesan persuasif secara konkret. Padahal, di era digital dan kompetitif seperti sekarang, kemampuan merancang komunikasi yang berdampak menjadi keterampilan yang sangat krusial. Tanpa perencanaan yang matang, pelajar akan kesulitan bersaing di forum-forum diskusi dan beradaptasi dengan tuntutan masyarakat yang kritis.

Kondisi ini menjadi dasar dilaksanakannya kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat oleh mahasiswa Universitas Pamulang Kampus Serang. Kegiatan ini bertujuan untuk memberikan edukasi kompetensi komunikasi dan kesadaran isu sosial kepada siswa SMA Negeri 5 Kota Serang. Melalui metode seminar interaktif, diskusi kelompok, dan simulasi public speaking, diharapkan siswa dapat mulai memahami pentingnya menyuarakan pandangan secara terarah dan beretika. Kegiatan ini juga menjadi sarana bagi mahasiswa untuk menerapkan ilmu yang telah dipelajari di bangku kuliah, sekaligus berkontribusi nyata dalam peningkatan kualitas sumber daya manusia di tingkat lokal.

## METODE PELAKSANAAN

Pemecahan masalah dalam pelaksanaan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) ini didasarkan pada analisis mendalam terhadap kesenjangan kompetensi komunikasi dan kesadaran sosial yang terjadi di lingkungan pelajar SMA Negeri 5 Kota Serang. Kerangka ini disusun secara deduktif, dimulai dari diagnosis masalah fundamental menuju penentuan solusi intervensi yang dirancang secara spesifik.

Berdasarkan observasi awal dan literatur terkait, masalah utama yang dihadapi adalah tingginya sikap pasif (apatis) siswa dalam merespons isu-isu sosial di lingkungan sekolah. Sikap pasif ini bukanlah masalah tunggal, melainkan manifestasi dari dua akar permasalahan yang

saling terkait, yaitu kelemahan dalam ranah kognitif-afektif (Kesadaran Sosial) dan kelemahan dalam ranah psikomotorik (Keterampilan Perilaku Komunikasi).

## A. Kesenjangan dalam Kesadaran Sosial (Ranah Kognitif dan Afektif)

Banyak siswa mengalami kesulitan dalam mengenali dan merespons isu sosial karena minimnya bekal pemahaman dan empati. Isu-isu seperti *bullying* verbal, *cyberbullying* melalui grup chat, atau penyebaran rumor sering dianggap remeh atau dinormalisasi. Siswa cenderung mengadopsi mentalitas "Bystander Effect"—fenomena psikologis di mana individu enggan menolong atau mengintervensi suatu situasi darurat karena adanya orang lain di sekitar—sehingga tanggung jawab sosial terdistribusi dan tidak ada yang bertindak. Akibatnya, lingkungan sekolah gagal menjadi ruang yang sepenuhnya aman karena masalah-masalah tersembunyi tidak teridentifikasi dan terselesaikan

## B. Kesenjangan dalam Kompetensi Komunikasi (Ranah Keterampilan Perilaku)

Akar masalah kedua terletak pada kurangnya bekal teknis dalam berkomunikasi. Meskipun siswa mungkin memiliki niat untuk membantu, mereka tidak memiliki *tool* perilaku yang aman dan efektif untuk bertindak. Kelemahan ini terbagi menjadi dua dimensi krusial:

a.) **Minimnya Keterampilan Komunikasi Asertif:** Siswa tidak memiliki kemampuan untuk menyampaikan penolakan, keberatan, atau intervensi secara tegas, jelas, namun tanpa menyerang atau bersifat agresif. Hal ini menyebabkan mereka lebih memilih diam (pasif) daripada mengambil risiko konflik, yang memperkuat peran mereka sebagai *bystander* yang tidak berdaya.

b.) **Rendahnya Keterampilan Mendengar Aktif (*Active Listening*):** Siswa seringkali merespons keluhan rekan mereka dengan memberikan solusi prematur atau dengan menghakimi, alih-alih memberikan **Validasi Emosi** yang tulus. Kelemahan ini menyebabkan korban isu sosial merasa tidak didengarkan dan terisolasi, sehingga mengurangi kepercayaan mereka terhadap teman sebaya dan lingkungan sekolah.

Secara ringkas, siswa SMA Negeri 5 Kota Serang memiliki potensi kesadaran sosial, namun tidak memiliki senjata komunikasi yang diperlukan untuk mengubah kesadaran tersebut menjadi aksi nyata yang konstruktif dan beretika.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan pelatihan menunjukkan peningkatan kemampuan komunikasi siswa dibandingkan dengan kondisi awal. Siswa mulai menunjukkan peningkatan keberanian dalam berbicara, serta mampu menyampaikan pendapat secara lebih terstruktur dan jelas. Selain peningkatan keterampilan verbal, ditemukan adanya peningkatan kemampuan memahami etika komunikasi dalam konteks sosial seperti interaksi digital dan penyelesaian konflik antar siswa.

Selain itu, pelatihan ini turut meningkatkan sensitivitas siswa terhadap isu sosial. Melalui studi kasus dan simulasi, siswa mulai dapat mengenali situasi yang berkaitan dengan perundungan serta mampu menawarkan solusi berdasarkan prinsip komunikasi asertif. Hal ini menunjukkan bahwa kegiatan PkM tidak hanya meningkatkan kemampuan teknis komunikasi, tetapi juga membentuk pola berpikir yang lebih empatik dan reflektif.



Gambar 1.

Foto: Sesi Dokumentasi Dengan Dosen dan Peserta

## KESIMPULAN DAN SARAN

Secara keseluruhan, program PKM yang berfokus pada Pengembangan Kompetensi Komunikasi ini telah berhasil mencapai tujuan utamanya, yaitu mengatasi fenomena *Bystander Effect* di kalangan siswa dengan membekali mereka keterampilan perilaku yang konkret. Keberhasilan program ditandai dengan tercapainya transfer dua kompetensi kunci. Pertama, siswa berhasil menguasai teknik Komunikasi Asertif (khususnya teknik *I-Message*), yang terbukti krusial dalam memberikan siswa *self-efficacy* dan keberanian moral untuk melakukan intervensi proaktif secara tegas, aman, dan tanpa agresi saat menghadapi isu sosial. Kedua, melalui pelatihan Mendengar Aktif (teknik Validasi Emosi), program ini secara efektif menumbuhkan Empati Sosial, memungkinkan siswa untuk menjadi sistem pendukung yang validatif bagi rekan mereka yang menjadi korban, sehingga mengurangi risiko isolasi.

Meskipun tim pelaksana menghadapi kendala seperti keterbatasan waktu intensif dan variasi tingkat keterbukaan peserta di awal sesi, solusi adaptasi yang cepat—seperti penggunaan kelompok kecil dan *role-play* progresif—berhasil menjaga efisiensi transfer keterampilan. Pada akhirnya, program ini mendapat apresiasi institusional yang kuat dari pihak SMA Negeri 5 Kota Serang, menegaskan bahwa model pelatihan ini sangat relevan dan dibutuhkan untuk memperkuat fondasi karakter dan kesiapan sosial siswa di era digital, mengubah mereka dari pengamat pasif menjadi agen perubahan yang beretika.

Untuk Institusi Mitra (SMA Negeri 5 Kota Serang), sangat disarankan agar model pelatihan ini diinstitutionalkan sebagai bagian integral dari program kesiswaan. Teknik Komunikasi Asertif dan Mendengar Aktif harus dijadikan materi wajib bagi Pengurus OSIS dan MPK, mengingat peran mereka sebagai *leader* di lingkungan siswa. Selain itu, Guru Bimbingan Konseling (BK) didorong untuk secara aktif mengintegrasikan teknik *I-Message* dan Validasi Emosi ke dalam layanan konseling rutin mereka, sehingga tercipta standar respons yang konsisten dalam penanganan isu sosial di sekolah.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan kontribusinya dalam penyelenggaraan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) ini. Ucapan terima kasih disampaikan kepada Kepala

Sekolah SMA Negeri 5 kota serang beserta seluruh dewan guru dan siswa-siswi yang telah berpartisipasi aktif serta memberikan dukungan penuh selama kegiatan berlangsung.

Terima kasih juga kepada Dosen Pembimbing, Dosen Kemahasiswaan, dan Kaprodi Administrasi Negara serta segenap Civitas Akademika Universitas Pamulang (Unpam) Kampus Serang yang telah memberikan dukungan penuh sehingga kegiatan PKM ini dapat terlaksana dengan baik dan lancar. Tak lupa, ucapan terima kasih yang tulus kami sampaikan kepada orang tua yang senantiasa mendoakan, mendukung, dan memotivasi kami dalam setiap langkah pengabdian ini.

Kami berharap kegiatan ini dapat menjadi langkah awal yang nyata untuk menciptakan lingkungan sekolah yang mendukung pengembangan karir siswa secara lebih terarah. Semoga kolaborasi ini dapat terus berlanjut dalam berbagai program bermanfaat lainnya di masa yang akan datang. Mari bersama-sama kita wujudkan generasi muda yang mandiri, berkompoten, dan siap menghadapi dunia kerja maupun pendidikan tinggi

## DAFTAR PUSTAKA

- Cahyani, U. N., & Lestari, D. T. (2025). Pengaruh Layanan Bimbingan Kelompok Teknik Sosiodrama Terhadap Perilaku Asertif Siswa Kelas XE di SMA. *Journal of Innovative and Creativity*, 5(2), 3989-3997.
- Hasanah, A. M. A., Suharso, S., & Saraswati, S. (2015). Pengaruh Perilaku Teman Sebaya Terhadap Asertivitas Siswa. *Indonesian Journal of Guidance and Counseling: Theory and Application*, 4(1).
- Ismanto, H., & Wulandari, S. (2023). Efektivitas Pelatihan Komunikasi Interpersonal dalam Meningkatkan Perilaku Prosocial Siswa SMP. *Jurnal Psikologi Pendidikan dan Konseling*, 9(1), 120-135.
- Nst, A. P., & Ramahardhila, D. (2022). Pengaruh Perilaku *Active Defending* pada *Bystander* terhadap Pencegahan *Bullying* (Studi Kasus Siswa SMA di Kota Medan). *Jurnal Sosial Humaniora dan Pendidikan*, 7(2), 110-125.
- Sary, N., Silalahi, G. G. A., & Halawa, E. E. (2025). KAJIAN LITERATUR: Persepsi dan Praktik Komunikasi Asertif sebagai Strategi Penyelesaian Konflik. *BASHIRAH: Jurnal Komunikasi dan Penyiaran Islam*, 6(1), 80-92.
- Setyawan, I., & Dewi, K. S. (2015). Kesejahteraan Sekolah Ditinjau dari Orientasi Belajar Mencari Makna dan Kemampuan Empati Siswa Sekolah Menengah Atas. *Jurnal Psikologi Undip*, 14(1), 9-20.
- Beebe, S. A., & Beebe, S. J. (2018). *Public Speaking Handbook* (6th ed.). Pearson.
- Nasution, B. (2021). Komunikasi Etis dalam Pendidikan Era Digital. *Jurnal Humaniora Pendidikan*, 4(2), 55-63.
- Gamble, T. K., & Gamble, M. (2014). *Interpersonal Communication: Building Connections Together*. Sage Publications.
- McCroskey, J. C. (2015). *An Introduction to Communication Studies* (3rd ed.). Waveland Press.