

**UJI VALIDITAS ISI MODUL INTERVENSI PROSES KONSULTASI UNTUK  
MENINGKATKAN KOMUNIKASI EFEKTIF ANTARA ATASAN DENGAN  
BAWAHAN UNIT *CONSUMER SERVICE* DI PT. TELEKOMUNIKASI  
INDONESIA WITEL JAMBI**

***CONTENT VALIDITY TEST OF THE CONSULTATION PROCESS  
INTERVENTION MODULE TO IMPROVE EFFECTIVE COMMUNICATION  
BETWEEN BOSS WITH UNDER CONSUMER SERVICE UNITS AT  
PT. INDONESIAN TELECOMMUNICATIONS WITEL JAMBI***

**Eunike Olivia Irsayanti Ondi<sup>1</sup>, Verdiantika Annisa<sup>2</sup>, Jelpa Periantalo<sup>3</sup>**  
<sup>1,2,3</sup>*Department of Psychology, Jambi University/ oliviaondi15@gmail.com*

**ABSTRACT**

**Introduction** *Communication is a basic human activity, by communicating humans can relate to each other. The existence of good communication in an organization then all performance processes can run smoothly and vice versa. Without effective communication between the various parties, the pattern of relationships we call organization will not serve one's needs well. Many failures in organizations are caused by the lack of order in the communication carried out by the actors in the organization.*

**Method** *This research used descriptive method with a 3D model (Define, Design, Develop). The validators were purposively selected. Validation assessing the validity of the content in the module. Data analysis used descriptive analysis.*

**Result** *The result of this study shows the validation from the module has a V score with a range of 0.58 - 0.83. The results of the validation of the measuring instrument with a range of V scores from 0.66 - 1.00. Based on the results of the content validity test, this consultation process intervention module is valid of the content with some improvement from the validator. The validity criteria in mean are assessed from the material, presentation and language aspects as well as the ease of use.*

**Conclusions** *The consultation process intervention module to improve effective communication between superiors and subordinates is declared valid in terms of the validity of the content. The researcher hoped by doing the validity of the contents, a solution to improving effective communication.*

**Keywords:** *Module Validation, Consultation Process Intervention, Effective Communication.*

**ABSTRAK**

**Pendahuluan** *Komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia, dengan berkomunikasi manusia dapat saling berhubungan satu sama lain. Adanya komunikasi yang baik dalam suatu organisasi maka semua proses kinerja dapat berjalan lancar dan begitu pula sebaliknya. Tanpa komunikasi yang efektif di antara berbagai pihak, pola hubungan yang kita sebut organisasi tidak akan melayani kebutuhan seseorang dengan baik. Kegagalan dalam organisasi banyak yang disebabkan oleh kurang tertatanya komunikasi yang dilakukan para pelaku di organisasi tersebut.*

**Metode** *Penelitian ini menggunakan studi deskriptif dengan model 3D (define, design, develop). Penetapan validator dilakukan secara purposive. Validasi yang dilakukan yaitu menilai validitas isi pada modul. Analisis data yang digunakan analisis deskriptif.*

**Hasil** Penelitian ini menunjukkan validasi isi modul memiliki angka skor V dengan rentang 0.58 - 0.83. Hasil validasi alat ukur memiliki rentang angka skor V bergerak dari 0.66 - 1.00. Berdasarkan hasil uji validitas isi, modul intervensi proses konsultasi ini dinyatakan valid secara isi dengan beberapa saran perbaikan dari validator. Kriteria validitas yang dimaksud dinilai dari aspek materi, penyajian dan bahasa serta kemudahan dalam penggunaannya.

**Kesimpulan** Modul Intervensi Proses Konsultasi Untuk Meningkatkan Komunikasi Efektif Antara Atasan dengan Bawahan dinyatakan valid secara isi. Dengan dilakukannya validitas isi modul ini diharapkan dapat menjadi solusi dalam meningkatkan komunikasi efektif.

**Kata Kunci** : Validasi Modul, Intervensi Proses Konsultasi, Komunikasi Efektif

### **Pendahuluan**

Komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia, dengan berkomunikasi manusia dapat saling berhubungan satu sama lain baik dalam kehidupan sehari-hari di rumah tangga, tempat kerja, dan lingkungan masyarakat. Pentingnya komunikasi bagi manusia tidak dapat dimungkiri lagi, begitu juga halnya bagi suatu organisasi atau perusahaan. Adanya komunikasi yang baik dalam suatu organisasi maka semua proses kinerja dapat berjalan lancar dan begitu pula sebaliknya, kurangnya atau tidak adanya komunikasi organisasi dapat macet atau berantakan.

Tanpa komunikasi yang efektif di antara berbagai pihak, pola hubungan yang kita sebut organisasi tidak akan melayani kebutuhan seseorang dengan baik. Kegagalan dalam organisasi banyak yang disebabkan oleh kurang tertata komunikasi yang dilakukan para pelaku di organisasi tersebut. Kinerja karyawan ditunjang oleh banyak faktor, salah satunya adalah komunikasi. Untuk mendukung dan meningkatkan kinerja karyawan, diperlukan adanya komunikasi yang efektif, sehingga kinerja karyawan dapat berjalan dengan maksimal. Dalam bekerja, karyawan maupun pimpinan tidak lepas dari komunikasi yang menghubungkan keduanya untuk dapat melaksanakan tugas masing-masing. (Sabri, 2015).

PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk sebagai tempat penelitian penulis merupakan perusahaan penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi yang dibentuk berdasarkan hukum Republik Indonesia. Dimana kegiatan penelitian dilaksanakan di unit *consumer service* yang merupakan salah satu unit yang bertanggung jawab pada seluruh kegiatan penjualan, baik kerjasama maupun

operasional pada produk yang ditawarkan kepada target konsumen dalam kategori perumahan (*Residencial*), *Premium Cluster* dan Apartemen.

Sebagai perusahaan penyedia jasa dan jaringan, maka diperlukan profesionalitas dan produktivitas kerja yang tinggi sehingga mampu menyediakan kebutuhan pasar. Pihak manajemen diharapkan mampu meningkatkan dukungan sumberdaya manusia dalam perusahaan agar tujuan perusahaan dapat dicapai secara maksimal. Melalui komunikasi diharapkan dapat mengetahui apakah manajemen telah bertindak secara efektif atau belum.

Komunikasi yang tidak efektif adalah akar utama permasalahan dalam organisasi. Komunikasi yang efektif antara pimpinan dan anggota menjadi faktor penting bagi pencapaian tujuan suatu organisasi.

Pemimpin organisasi sebagai *leader* memiliki peran penting dalam berkomunikasi dengan anggota. Dalam perusahaan besar, umumnya komunikasi dilakukan secara formal, sistematis dan juga informasi melalui saluran yang disediakan. Pendekatan komunikasi dapat dibagi menjadi beberapa hal yaitu; komunikasi kebawah (*down*) yang berupaya memberi informasi ke karyawan. Sedangkan komunikasi keatas (*upward*) berupaya menyampaikan informasi dari karyawan (Keith 2013).

Beberapa permasalahan pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Witel Jambi, berdasarkan hasil wawancara kepada supervisor dan sales menunjukkan bahwa kendala terbesar dalam pencapaian target dan tujuan kerja adalah kurangnya komunikasi yang efektif antara supervisor (atasan) dengan sales (bawahan). Informasi kebijakan yang

Uji Validitas Isi Modul Intervensi Proses Konsultasi Untuk Meningkatkan Komunikasi Efektif  
Antara Atasan Dengan Bawahan Unit *Consumer Service*  
Di PT. Telekomunikasi Indonesia Witel Jambi

disampaikan oleh supervisor kepada sales masih belum optimal sehingga terjadi penurunan kinerja dan pencapaian target yang kurang maksimal.

Menurut Moss (2012) komunikasi efektif dapat tercapai apabila adanya suasana yang kondusif untuk berkomunikasi, bahasa komunikasi yang digunakan mudah untuk diterima dan dipahami, pesan yang disampaikan menarik minat dan perhatian dan pesan yang disampaikan berkaitan dengan kepentingan dari penerima pesan.

Salah satu jalan untuk mengatasi semua ini melalui intervensi proses konsultasi (*process consultation*) untuk meningkatkan komunikasi agar lebih efektif. Komunikasi yang efektif dapat meningkatkan kepuasan pekerjaan yang nantinya akan mengoptimalkan kinerja karyawan sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai.

*Process consultation* merupakan salah satu teknik intervensi yang bisa menolong kelompok untuk mengenali fungsi-fungsi dalam kelompok serta mencari solusi yang tepat dari masalah-masalah yang terjadi seperti konflik, rendahnya komunikasi dan norma atau aturan yang tidak berjalan. Fokus intervensi ini adalah hubungan interpersonal dan dinamika sosial yang ada dalam kelompok.

Proses konsultasi ini memerlukan kombinasi keterampilan dalam menumbuhkan hubungan saling membantu, mengetahui macam proses yang dicari dalam organisasi, dan dalam cara memperbaiki proses organisasi (Tambupolon 2020).

Berdasarkan uraian dan penjelasan masalah di atas, maka salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk membantu meningkatkan komunikasi yang efektif antara atasan dan bawahan adalah melalui intervensi proses konsultasi.

Hal tersebut sejalan dengan beberapa penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya yakni oleh Mira, Nurul, dan Sri (2012) dengan judul efektivitas intervensi pengembangan sumber daya manusia terhadap peningkatan komunikasi interpersonal karyawan level manajerial PT. X. Temuan penelitian menunjukkan bahwa dampak dari

intervensi pengembangan sumberdaya manusia yang terdiri dari penetapan tujuan, proses konsultasi dan penilaian kinerja. Adanya pengaruh yang signifikan dari proses konsultasi dan penilaian kinerja pada komunikasi interpersonal karyawan level manajerial.

Selanjutnya penelitian oleh Elita dan Loina (2017) menunjukkan bahwa dengan menjalankan intervensi sosialisasi selama tiga bulan dilakukan kembali pengukuran motivasi kerja serta komunikasi karyawan dengan menggunakan alat ukur yang sama, maka hasil *posttest* menunjukkan ada peningkatan dengan pergerakan sekitar 0,1-0,55 poin. Oleh karena itu, melalui program intervensi sosialisasi ini adanya perubahan ke arah organisasi yang lebih baik.

Dari berbagai penelitian di atas dan penjabaran terkait intervensi proses konsultasi menunjukkan bahwa proses konsultasi sebagai bagian dari *human process intervention* secara signifikan telah terbukti dapat membantu memecahkan berbagai masalah dalam suatu organisasi salah satunya komunikasi dan hubungan interpersonal antar karyawan.

Oleh karena itu, penelitian ini membahas tentang validasi isi modul intervensi proses konsultasi untuk meningkatkan komunikasi efektif antara atasan dengan bawahan unit *consumer service* di PT. Telekomunikasi Indonesia Witel Jambi.

### Metode

Penelitian ini bertujuan untuk menguji validitas isi modul intervensi proses konsultasi untuk meningkatkan komunikasi efektif antara atasan dengan bawahan. Jenis penelitian yang digunakan yaitu riset validasi modul.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu studi deskriptif dengan model 3D (*define, design, develop*). Data penelitian diperoleh dari tiga tahapan yaitu:

*Pertama*, tahap Pendefinisian (*define*). Pada tahap pertama, kajian data penelitian dilakukan dengan tujuan melihat gambaran permasalahan di lapangan terkait topik penelitian, analisis data menggunakan analisis literatur dari jurnal internasional dan nasional hingga mengumpulkan data dari instansi yang

bersangkutan yakni unit *Consumer Service* di PT. Telekomunikasi Indonesia Witel Jambi. Selain itu, pendefinisian juga dilakukan dengan wawancara dan observasi terhadap *supervisor* dan *sales force* tentang gambaran komunikasi yang ada di lingkungan kerja.

Hasil analisis data dan wawancara ditemukan ada beberapa masalah yaitu informasi kebijakan yang disampaikan oleh supervisor kepada sales masih belum optimal serta kurangnya pemahaman terkait komunikasi yang efektif sehingga terjadi penurunan kinerja dan pencapaian target yang kurang maksimal.

Sejalan dengan teori Moss (2012) menjelaskan bahwa komunikasi efektif dapat tercapai apabila adanya suasana yang kondusif untuk berkomunikasi, bahasa komunikasi yang digunakan mudah untuk diterima dan dipahami, pesan yang disampaikan menarik minat dan perhatian dan pesan yang disampaikan berkaitan dengan kepentingan dari penerima pesan.

Hasil penelitian Sabri (2015) menunjukkan ada beberapa strategi dalam membangun komunikasi yang efektif antara atasan dan bawahan yaitu: ketahui mitra bicara (*audience*), ketahui tujuan, perhatikan konteks, pelajari kultur, dan pahami bahasa dan melakukan intervensi.

Dalam penelitian ini, salah satu cara membangun komunikasi efektif peneliti memilih intervensi proses konsultasi. Alasan memilih intervensi jenis ini dikarenakan fokus intervensi ini adalah hubungan interpersonal dan dinamika sosial yang ada dalam kelompok. Proses konsultasi ini memerlukan kombinasi keterampilan dalam menumbuhkan hubungan saling membantu, mengetahui macam proses yang dicari dalam organisasi, dan cara memperbaiki organisasi.

Hal tersebut sejalan dengan teori Tambupolon (2020) bahwa *process consultation* merupakan salah satu teknik intervensi yang bisa menolong kelompok untuk mengenali fungsi-fungsi dalam kelompok, serta mencari solusi yang tepat dari masalah-masalah yang terjadi seperti konflik, rendahnya komunikasi, dan atau aturan yang tidak berjalan.

Kedua, tahap Perencanaan (*design*). Pada tahap kedua, perancangan dimulai dengan menganalisis hasil kajian data dan wawancara yang ada untuk mengembangkan materi, analisis yang telah dilakukan sangat penting menunjang keabsahan hasil akhir, merumuskan tujuan modul intervensi proses konsultasi yang akan dibuat, pembuatan tujuan ini berhubungan dengan hasil akhir yang ingin dicapai yakni meningkatkan komunikasi efektif antara atasan dan bawahan.

Selanjutnya merumuskan transkrip dalam modul intervensi proses konsultasi penyusunan modul dengan menentukan substansi isi dari transkrip intervensi proses konsultasi, dengan analisis permasalahan pembuatan transkrip mengelompokkan sesi sesuai tahap dalam proses intervensi serta tujuan yang hendak dicapai pada setiap sesi, analisis kebahasaan yang sesuai dengan makna yang ingin dicapai. Setelah itu, peneliti merumuskan perlengkapan serta bahan yang diperlukan di setiap sesinya, dan desain ruangan yang diharapkan.

Adapun kegiatan intervensi proses konsultasi dalam modul ini dibagi kedalam tiga tahap inti yakni; sesi satu proses konsultasi awal permasalahan didiagnosis atau dikenali gejalanya oleh klien hal ini agar dapat didiagnosis oleh fasilitator.

Sesi kedua adalah implementasi atau eksekusi yang dilakukan oleh klien. fasilitator pada proses ini berperan dalam melihat proses-proses yang ada dan menawarkan alternatif solusi terhadap proses tersebut, tetapi tidak harus menjadi pakar atau ahli dalam proses karena memang memiliki perbedaan peran. Sesi terakhir adalah komitmen dalam tindakan, dimana umpan balik dari klien dapat berupa adanya perubahan dalam bertindak dan berperilaku serta klien dapat menjaga komitmen tersebut agar berkelanjutan.

*Ketiga*, pengembangan (*develop*). Pada tahap ketiga yang mana modul telah dirancang oleh peneliti akan divalidasi oleh *Judgement* ahli atau validator profesional di bidangnya. Pembuktian akan modul dilakukan secara mendalam tidak hanya sebatas makna

Uji Validitas Isi Modul Intervensi Proses Konsultasi Untuk Meningkatkan Komunikasi Efektif  
Antara Atasan Dengan Bawahan Unit *Consumer Service*  
Di PT. Telekomunikasi Indonesia Witel Jambi

pencapaian, memiliki tujuan, materi, rincian, standar oprasional pelaksanaan, tata cara pengukuran hasil, serta manual yang dapat digunakan oleh pelaksana, serta keselarasan isi yang akan diperoleh melalui prosedur *judgement* serta pemberian rating dilakukan oleh pakar ahli di bidangnya berkaitan dengan materi intervensi (Azwar, 2018).

Penentuan validator dilakukan secara *purposive* sesuai dengan kriteria dan kebutuhan peneliti. Hal yang akan dinilai oleh validator sebagai pengembangan yakni materi dalam modul, kesesuaian materi dalam modul sangat penting terkait analisis masalah yang telah dilakukan dengan aspek serta indikator yang ditentukan, materi yang baik akan membuahkan hasil yang baik dan tepat sasaran. Hal lainnya yang perlu yaitu terkait bahasa serta keterbacaan, penting sekali modul mudah dibaca serta dipahami makna serta tujuannya. Dalam pengembangan modul, bahasa serta keterbacaan merupakan hal yang paling diperhatikan, karena modul ini tersendiri berisi materi yang cukup padat dengan penggunaan bahasa yang luas

sehingga kemudahan keterbacaan perlu sekali di validasi.

### Hasil

Penilaian modul ini dilakukan dalam bentuk pertemuan secara individu serta pengisian lembar validasi ahli yang diberikan peneliti kepada validator yang dilakukan secara tidak langsung (daring). Proses diskusi dilakukan dengan tahapan penjelasan awal dari peneliti. Peneliti memaparkan materi kegiatan yang ada pada modul, menjelaskan cara pengisian lembar validasi modul dan lembar validasi alat ukur. Validator dan peneliti melakukan tanya jawab serta pemberian saran untuk perbaikan terkait modul penelitian yang telah disusun.

Selanjutnya, validator memberikan penilaian pada modul dan skala serta Aiken's V yang telah disediakan oleh peneliti. Kegiatan penilaian modul dan skala ini dievaluasi dengan melakukan revisi sesuai dengan saran dan perbaikan yang diberikan validator pada saat uji modul. Hasil validasi modul dan alat ukur ditampilkan dalam tabel 1 di bawah ini:.

**Tabel 1. Hasil Validasi Modul**

Kriteria	Akademisi		Psikolog		HRD		$\sum s$	N	c-1	Validitas	Kategori
	P1	S	P2	S	P3	S					
Sesi 1	3	2	3	2	4	3	7	3	4	0.58333	Cukup
	3	2	4	3	4	3	8	3	4	0.66667	Tinggi
Sesi 2	3	2	4	3	3	2	7	3	4	0.58333	Cukup
	3	2	4	3	3	2	7	3	4	0.58333	Cukup
Sesi 3	3	2	4	3	4	3	8	3	4	0.66667	Tinggi
	3	2	4	3	4	3	8	3	4	0.66667	Tinggi
	2	1	4	3	4	3	7	3	4	0.58333	Cukup
Sesi 4	2	1	4	3	5	4	8	3	4	0.66667	Tinggi
	4	3	4	3	5	4	9	3	4	0.75	Tinggi
	2	1	4	3	5	4	8	3	4	0.66667	Tinggi
	4	3	4	3	5	4	10	3	4	0.83333	Sangat Tinggi
Sesi 5	3	2	4	3	5	4	9	3	4	0.75	Tinggi
	3	2	4	3	5	4	9	3	4	0.75	Tinggi
	2	1	4	3	5	4	8	3	4	0.66667	Tinggi

Rentang angka V yang dapat diperoleh adalah angka 0 - 1.00. Setiap skor V yang lebih tinggi dari 0.50 mampu dianggap sebagai indikasi adanya validitas isi yang baik (Azwar,2018).

Hasil validasi isi modul yang dinilai oleh ahli pakar atau validator pada transkrip Validasi isi subbagian modul per sesi dari kegiatan intervensi proses konsultasi memiliki isi yang baik dengan rentang skor diatas 0,50. Pada sesi pertama rentang angka bergerak dari

angka 0.58 – 0.66, sesi kedua dengan rentang 0.66-0.83, dan sesi kelima dengan skor 0.66 – angka 0.58, sesi ketiga dengan skor angka 0.75. 0.58– 0.66, sesi ke empat dengan skor angka

**Tabel 2. Hasil Validasi Alat Ukur**

Kriteria No Item	Psikolog		Akademisi		HRD		$\Sigma s$	N	c-1	Validitas	Kategori
	P1	S	P2	S	P3	S					
1	3	2	4	3	3	2	7	3	3	0,77778	Sedang
2	4	3	3	2	3	2	7	3	3	0,77778	Sedang
3	5	4	4	3	4	3	10	3	3	1,11111	Tinggi
4	4	3	5	4	4	3	10	3	3	1,11111	Tinggi
5	5	4	5	4	4	3	11	3	3	1,22222	Tinggi
6	4	3	5	4	4	3	10	3	3	1,11111	Tinggi
7	4	3	3	2	4	3	8	3	3	0,88889	Tinggi
8	5	4	5	4	4	3	11	3	3	1,22222	Tinggi
9	3	2	2	1	3	2	5	3	3	0,55556	Sedang
10	4	3	4	3	4	3	9	3	3	1	Tinggi
11	3	2	3	2	3	2	6	3	3	0,66667	Sedang
12	5	4	5	4	4	3	11	3	3	1,22222	Tinggi
13	5	4	4	3	4	3	10	3	3	1,11111	Tinggi
14	4	3	4	3	4	3	9	3	3	1	Tinggi
15	3	2	3	2	3	2	6	3	3	0,66667	Sedang
16	5	4	4	3	4	3	10	3	3	1,11111	Tinggi
17	4	3	5	4	4	3	10	3	3	1,11111	Tinggi
18	3	2	4	3	4	3	8	3	3	0,88889	Tinggi
19	3	2	3	2	4	3	7	3	3	0,77778	Sedang
20	3	2	3	2	3	2	6	3	3	0,66667	Sedang
21	5	4	4	3	4	3	10	3	3	1,11111	Tinggi
22	4	3	5	4	4	3	10	3	3	1,11111	Tinggi
23	3	2	3	2	4	3	7	3	3	0,77778	Sedang
24	4	3	4	3	4	3	9	3	3	1	Tinggi
25	4	3	4	3	4	3	9	3	3	1	Tinggi
26	3	2	3	2	3	2	6	3	3	0,66667	Sedang
27	4	3	5	4	4	3	10	3	3	1,11111	Tinggi
28	5	4	3	2	5	4	10	3	3	1,11111	Tinggi
29	4	3	5	4	3	2	9	3	3	1	Tinggi
30	3	2	4	3	5	4	9	3	3	1	Tinggi

Rentang angka V yang dapat diperoleh adalah 0-1.00. Setiap skor yang lebih tinggi dari 0.50 mampu dianggap sebagai indikasi adanya validitas isi yang lebih baik (Azwar,2018). Hasil validasi alat ukur komunikasi efektif yang dinilai oleh ahli pakar atau validator menunjukkan rentang skor V bergerak dari 0.66 – 1.00.

Alat ukur komunikasi efektif per aitem memiliki isi yang baik dengan rentang skor di atas 0.50. sehingga dapat diartikan bahwa butir instrument dinyatakan valid dengan

penjabaran peraspek aitem yakni, aspek satu bergerak dari angka 0.77 - 1.2, aspek kedua bergerak dari angka 0.55 - 1.2, aspek ketiga memiliki skor angka bergerak dari 0.66 - 1.1, aspek keempat bergerak dari skor 0.66 - 1.1 selanjutnya aspek kelima memiliki skor angka yang bergerak dari 0.66 – 1.1.

### Pembahasan

Hasil skor validasi isi pada modul intervensi proses konsultasi secara keseluruhan bergerak dari skor 0.58 – 0.83, sehingga dapat dikategorikan tinggi.

Uji Validitas Isi Modul Intervensi Proses Konsultasi Untuk Meningkatkan Komunikasi Efektif  
Antara Atasan Dengan Bawahan Unit *Consumer Service*  
Di PT. Telekomunikasi Indonesia Witel Jambi

Selanjutnya hasil validasi alat ukur komunikasi efektif yang dinilai oleh ahli pakar atau validator menunjukkan rentang skor V bergerak dari 0.55 – 1.2. Alat ukur komunikasi efektif per aitem memiliki isi yang baik dengan rentang skor di atas 0.50. sehingga dapat diartikan bahwa butir instrumen dinyatakan valid. Setiap skor V yang lebih tinggi dari 0,50 mampu dianggap sebagai indikasi adanya validitas isi yang baik (Azwar, 2018).

Berdasarkan hasil analisis data uji validitas isi modul intervensi proses konsultasi untuk meningkatkan komunikasi efektif antara atasan dengan bawahan, terdapat adanya kesesuaian hasil skor uji validitas isi modul intervensi proses konsultasi.

Hal ini membuktikan bahwa modul intervensi proses komunikasi untuk meningkatkan komunikasi efektif antara atasan dengan bawahan ini valid secara isi, yang artinya modul intervensi proses konsultasi ini secara isi, mulai dari materi serta penyajian dapat digunakan untuk memberikan pengetahuan pada karyawan mengenai komunikasi efektif, membentuk komunikasi dan interaksi antara atasan dengan bawahan yang lebih baik.

Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakuka oleh Sabri (2015) dengan judul “Strategi Meningkatkan Komunikasi yang Efektif Antara Pemimpin dan Anggota Organisasi” yang menyimpulkan bahwa salah satu strategi dalam meningkatkan komunikasi efektif antara pimpinan dengan anggota dalam suatu organisasi adalah melalui pelaksanaan dan pelatihan, maupun mengadakan sesi konsultasi sebagai bentuk *win-win solution* dalam mengatasi berbagai permasalahan yang terjadi dalam organisasi.

Okta (2016) mengemukakan bahwa kompensasi, pelatihan, dan komunikasi berpengaruh signifikan terhadap motivasi karyawan dan kepuasan kerja dan hal yang menjadi variabel dominan adalah adanya pelatihan ataupun intervensi sebagai salah satu cara untuk meningkatkan efektifitas kinerja dalam suatu organisasi.

Intervensi sebagai seperangkat tindakan yang direncanakan dan bertujuan untuk membantu organisasi dalam meningkatkan efektivitas organisasi. Intervensi dilakukan untuk membuat anggota organisasi dapat berubah ke arah yang diinginkan dan lebih baik.

Intervensi organisasi dapat dikategorikan menjadi 4 jenis, yaitu: *strategic change interventions*, *technostructural interventions*, *human resource management interventions*, dan *human process interventions*. intervensi manajemen sumberdaya manusia atau *human resource management interventions* seperti *job security* atau *insecurity*, peran, *self-monitoring*, dan *process consultation* dirasakan dapat membawa perubahan pada karyawan sehingga memiliki pengaruh terhadap gaya berkomunikasi, motivasi kerja, dan kepuasan kerja (Azzuhri, 2016)

Adapun yang menjadi kelebihan dalam isi modul proses konsultasi ini yaitu materi yang terdapat dalam pengembangan modul sudah sesuai dengan karakteristik peserta, konsep komunikasi efektif dan tahap pelaksanaan intervensi proses konsultasi. Proses penggunaan yang mudah, baik bagi fasilitator maupun peserta besar kemungkinan dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi waktu dalam proses konsultasi sehingga intervensi akan mudah dilaksanakan, menarik dan menyenangkan bagi peserta. Hal ini berarti implikasi modul ini dapat digunakan untuk menyampaikan dan meningkatkan pemahaman konsep komunikasi efektif melalui pelaksanaan intervensi proses konsultasi.

Penjabaran di atas sejalan dengan apa yang disampaikan Daryanto (2013) yang mengatakan bahwa modul yang baik memiliki beberapa karakteristik antara lain: Pertama, *self instruction*: yaitu peserta dimungkinkan dapat belajar secara mandiri melalui modul. Kedua, *self contained*: apabila seluruh materi yang dibutuhkan tertuang dalam modul tersebut. Ketiga, *Stand alone*: modul tidak tergantung dengan media lain, atau tidak digunakan bersama-sama dengan media lain. Keempat, *adaptif*: modul memiliki

penyesuaian yang tinggi terhadap perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Kelima, *user friendly*: modul dirancang untuk dapat membantu pengguna, sehingga pengguna dapat merespon dan mengakses sesuai dengan keinginan dalam kemudahan.

Hasil berupa saran, masukan, arahan, dan rating skor yang diberikan oleh validator kepada peneliti digunakan untuk mengembangkan modul secara isi terkait dengan modul intervensi proses konsultasi untuk meningkatkan komunikasi efektif antara atasan dengan bawahan. Saran, masukan, arahan, dan rating skor yang diberikan validator modul intervensi proses konsultasi dan alat ukur komunikasi efektif dijadikan pengembangan sehingga terbentuk modul dan alat ukur yang baku serta valid secara isi, baik materi, penyajian, serta bahasa dan keterbacaan.

Adapun saran dan masukan secara keseluruhan yang diberikan oleh validator yaitu pada saat penyajian modul, terdapat terdapat beberapa hal yang harus ditambahkan antara lain, dalam modul ini kurang adanya proses *building rapport* pada sesi pembukaan yang sesuai dengan kebutuhan pelatihan kepada peserta.

Menurut Anjani (2020) *building rapport* memiliki tujuan untuk membangun suasana pelatihan agar peserta memiliki gambaran isi pelatihan, mengetahui manfaat yang akan diperoleh dari pelatihan dan agar peserta mampu memahami arah dan tujuan yang jelas mengenai target yang ingin dicapai. Atas saran ini untuk membangun suasana pelatihan peneliti menambahkan sebuah kegiatan *building rapport* dengan membuat sebuah *game* diawal kegiatan agar peserta memiliki gambaran yang jelas mengenai tujuan dari kegiatan.

Selanjutnya dalam segi penggunaan kata-kata asing diubah ke Bahasa Indonesia agar dapat dipahami oleh pembaca, penjelasan mengenai masing-masing sesi masih perlu dideskripsikan secara detail yang berfungsi untuk panduan bagi fasilitator. Kemudian terkait kriteria fasilitator yang sebaiknya dicantumkan dalam modul. Fasilitator

hendaknya memiliki kemampuan bahasa yang baik dan efektif untuk menarik perhatian peserta.

Hal ini menjadi penting dalam proses pelatihan, sesuai dengan penelitian Irgananda & Widodorini (2017) fasilitator yang memfasilitasi diskusi kelompok dengan mengajukan pertanyaan dalam bahasa yang dapat dimengerti oleh peserta menjadi faktor yang berpengaruh terhadap keefektifan diskusi kelompok sehingga memiliki kemampuan bahasa yang baik menjadi efektif bagi fasilitator.

Selain itu, pelaksanaan evaluasi atau *post-test* sebaiknya dilakukan minimal 1 (satu) bulan setelah pelaksanaan kegiatan, agar didapatkan data yang lebih valid terkait efektivitas modul kegiatan. Pada saat pelaksanaan kegiatan diperlukan data pendukung berupa form observasi sebagai bentuk kontrol terhadap komitmen yang telah disepakati bersama dan agar bisa mendapatkan data yang utuh.

Daryanto (2013) menyatakan untuk mendapatkan modul yang reliabel secara isi maupun kegunaannya, sebaiknya antara proses pelaksanaan kegiatan dengan evaluasi dalam penyusunan modul dilakukan dalam durasi waktu satu sampai tiga bulan. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan tindakan nyata berupa adanya perubahan dari sebelum dilaksanakan proses kegiatan.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada uji validitas isi modul intervensi proses konsultasi untuk meningkatkan komunikasi efektif antara atasan dengan bawahan, maka dapat ditarik kesimpulan ada kesesuaian skor uji validitas isi modul intervensi proses konsultasi untuk meningkatkan komunikasi efektif antara atasan dengan bawahan.

Hal ini membuktikan bahwa modul intervensi proses konsultasi ini valid secara isi, yang artinya modul intervensi proses konsultasi ini dapat digunakan sebagai kegiatan yang dapat meningkatkan komunikasi efektif antara atasan dengan bawahan.

Hasil validasi isi modul yang dinilai oleh ahli pakar atau validator pada transkrip

Uji Validitas Isi Modul Intervensi Proses Konsultasi Untuk Meningkatkan Komunikasi Efektif  
Antara Atasan Dengan Bawahan Unit *Consumer Service*  
Di PT. Telekomunikasi Indonesia Witel Jambi

validasi isi, subbagian modul per sesi dari kegiatan intervensi proses konsultasi memiliki isi yang baik dengan rentang skor diatas 0,50.

Pada sesi pertama rentang angka bergerak dari angka 0.58 – 0.66, sesi kegiatan kedua dengan rentang angka 0.58, sesi ketiga dengan skor angka 0.58– 0.66, sesi ke empat dengan skor angka 0.66-0.83 dan sesi kelima dengan skor 0.66 – 0.75.

Hasil validasi alat ukur komunikasi efektif yang dinilai oleh ahli pakar atau validator menunjukkan rentang skor V bergerak dari 0.66 – 1.00. Alat ukur komunikasi efektif per aitem memiliki isi yang baik dengan rentang skor di atas 0.50. sehingga dapat diartikan bahwa butir instrumen dinyatakan valid dengan penjabaran per aspek aitem yakni, aspek satu bergerak dari angka 0.77 – 1.2, aspek kedua bergerak dari angka 0.55 – 1.2, aspek ketiga memiliki skor angka bergerak dari 0.66 – 1.1, aspek keempat bergerak dari skor 0.66 – 1.1 selanjutnya aspek kelima memiliki skor angka yang bergerak dari 0.66 – 1.1.

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dicapai, serta mengingat masih sangat banyak keterbatasan di dalam penelitian ini, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai masukan bagi perusahaan dalam rangka pencegahan terjadinya komunikasi yang tidak efektif antara atasan dan bawahan serta pertimbangan dalam penyusunan modul intervensi konsultasi. Penelitian ini juga menjadi saran dalam memberikan gambaran yang jelas mengenai bentuk komunikasi yang efektif dalam suatu organisasi. Selanjutnya untuk dapat mengembangkan modul dengan melakukan uji coba agar dapat diimplementasikan.

### Daftar Pustaka

Aini, W. 2017. “Efektifitas Intervensi Perubahan Strategi Pt.Finnet Indonesia.” *Jurnal Ilmiah Psikologi*

*Gunadarma* 10 (1): 178753.

Anjani, W. S., Arumsari, C., & Imaddudin, A. 2020. Pelatihan Self Management Untuk Meningkatkan Disiplin Belajar Siswa. *Journal of Innovative Counseling : Theory, Practice & Research*, 4(1), 41–56.

Azwar, S. 2012. *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Azwar, S. 2018. *Metode Penelitian Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Azzuhri, Misbahuddin. 2016. “Intervensi Manajemen Sumberdaya Manusia Dan Dampaknya Terhadap Kesiapan Sivitas Akademika Untuk Berubah.” *Jurnal Aplikasi Manajemen* 14 (4): 778–87.

Daryanto. 2013. *Menyusun Modul Bahan Ajar Untuk Persiapan Guru Dalam Mengajar*. Yogyakarta: Gava Media.

Dimas Oka Ardiansyah. 2016. Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan dengan Dimediasi oleh Kepuasan Kerja. *Jurnal Bisnis dan Manajemen* Vol. 3 No.1.

Irgananda, citra insani, & Widodorini, T. 2017. *Pengaruh Kualitas Skenario Dan Peran Fasilitator Terhadap Keefektifan Diskusi Kelompok Problem-Based Learning*. 4(1).

Keith, Davis &. 2013. *Sumber Daya Manusia Dan Manajemen Personalia*. Jakarta: Erlangga.

Moss, Tubbs &. 2012. “*EBOOK: Human Communication: South African Edition - Stewart Tubbs, Sylvia Moss, Nicolette Papastefanou - Google Buku*.”

Sabri, S. 2015. “Strategi Meningkatkan Komunikasi Yang Efektif Antara Pemimpin Dan Anggota Organisasi.” *Jurnal Ekonomi* XV III(2).<http://ojs.stiehas.ac.id/index.php/JE/article/view/31>.

Tambupolon, Manahan. 2020. *Change Management*. Jakarta: Mitra Wacana Media.