

Active Listening untuk Meningkatkan Kapasitas Kepemimpinan Pengurus Yayasan Pemberdayaan Masyarakat Amungme dan Kamoro (YPMAC) Timika

Farida
Universitas Koperasi Indonesia
farida@ikopin.ac.id

ABSTRAK

Kegiatan pengabdian masyarakat ini bertujuan meningkatkan kapasitas kepemimpinan pengurus terpilih Yayasan Pemberdayaan Masyarakat Amungme dan Kamoro (YPMAC) Timika melalui pelatihan *active listening*. Pelatihan diselenggarakan oleh Pusat Studi Pengembangan Bisnis dan Industri Kreatif (Pusdi-PBIK) Universitas Padjadjaran bekerja sama dengan YPMAC dan PT Freeport Indonesia, melibatkan lima pengurus terpilih. Metode pelatihan meliputi ceramah, diskusi, *role-playing*, dan evaluasi, dengan materi yang mencakup pentingnya *active listening*, hambatan, manfaat, serta teknik aplikatif seperti parafrase, menjaga kontak mata, dan menghindari interupsi. Hasil pelatihan menunjukkan bahwa *active listening* mendukung pengambilan keputusan yang lebih baik, meningkatkan hubungan interpersonal, serta membangun kepercayaan. Hambatan seperti *noise* emosional dan eksternal, serta kecepatan berpikir versus berbicara, dapat diminimalkan dengan teknik komunikasi yang efektif. Dapat disimpulkan bahwa *active listening* adalah keterampilan kepemimpinan esensial yang membantu pengurus YPMAC memahami kebutuhan masyarakat, memperkuat hubungan dengan pemangku kepentingan, dan meningkatkan keberhasilan program pemberdayaan. Direkomendasikan penerapan budaya mendengarkan secara aktif dalam organisasi melalui pelatihan lanjutan dan simulasi situasi nyata untuk memastikan keberlanjutan dampak positifnya.

Kata kunci: *active listening*, mendengarkan aktif, kepemimpinan, komunikasi

ABSTRACT

This community service program aimed to enhance the leadership capacity of the elected board members of the Amungme and Kamoro Community Empowerment Foundation (YPMAC) in Timika through active listening training. The training was organized by Pusat Studi Pengembangan Bisnis dan Industri Kreatif (Pusdi-PBIK), Padjadjaran University, in collaboration with YPMAC and PT Freeport Indonesia, involving five elected board members. The training methods included lectures, discussions, role-playing, and evaluations, with materials covering the importance of active listening, its challenges, benefits, and practical techniques such as paraphrasing, maintaining eye contact, and avoiding interruptions. The results indicated active listening supports better decision-making, improves interpersonal relationships, and fosters trust. Challenges such as emotional and external noise, as well as the disparity between thinking speed and speaking speed, can be mitigated through effective communication techniques. It is concluded that active listening is an essential leadership skill that enables YPMAC board members to understand community needs, strengthen relationships with stakeholders, and enhance the success of empowerment programs. Implementing an organizational culture of active listening through advanced training and real-world simulation is recommended to ensure the sustainability of its positive impacts.

Keywords: *active listening, leadership, communication, community empowerment*

I. PENDAHULUAN

Dalam sebuah organisasi, khususnya yang bergerak di bidang pemberdayaan masyarakat seperti Yayasan Pemberdayaan Masyarakat Amungme dan Kamoro (YPMAC), Timika, kepemimpinan memainkan peran yang sangat penting. Kepemimpinan yang efektif bukan hanya soal kemampuan mengatur atau mengelola, tetapi juga soal membangun hubungan, memahami kebutuhan, dan menciptakan komunikasi yang baik. Untuk mencapai semua ini, keterampilan mendengarkan secara aktif (*active listening*) menjadi salah satu elemen penting yang tidak bisa diabaikan.

Active listening adalah kemampuan untuk benar-benar hadir dalam percakapan, memberikan perhatian penuh, memahami pesan yang disampaikan, dan merespons dengan cara yang relevan. Pemimpin yang mendengarkan dengan baik cenderung lebih mudah memahami apa yang sebenarnya dibutuhkan oleh tim atau orang-orang yang mereka layani. Dalam konteks YPMAC, di mana para pengurus berhadapan dengan masyarakat lokal yang memiliki nilai-nilai dan budaya yang khas, kemampuan mendengarkan aktif menjadi semakin penting. Dengan mendengarkan secara aktif, pengurus dapat memahami harapan, kekhawatiran, dan kebutuhan masyarakat, khususnya suku Amungme dan Kamoro, sehingga program yang dirancang benar-benar sesuai dengan kebutuhan mereka.

Sayangnya, tidak semua orang secara alami memiliki kemampuan mendengarkan aktif. Banyak dari kita terbiasa mendengarkan hanya untuk merespons, bukan untuk memahami (Carnegie: 2019). Hal ini dapat menyebabkan miskomunikasi, bahkan konflik, baik dalam tim internal maupun dengan masyarakat yang dilayani (Sari, 2016). Studi menunjukkan bahwa keterampilan ini perlu diasah melalui pelatihan yang terstruktur. Dalam pelatihan *active listening*, peserta diajarkan untuk memberikan perhatian penuh pada pembicara, mengelola distraksi, dan merespons dengan cara yang menunjukkan empati dan pengertian.

Di YPMAC, tantangan sosial dan budaya yang kompleks menuntut pengurus untuk memiliki kemampuan kepemimpinan yang tidak hanya teknis, tetapi juga interpersonal. Tanpa komunikasi yang efektif, termasuk kemampuan mendengarkan aktif, program-program pemberdayaan bisa saja tidak berjalan sebagaimana mestinya. Misalnya, masyarakat bisa merasa tidak dilibatkan atau aspirasinya diabaikan, meskipun sebenarnya niat yayasan sangat baik. Dengan meningkatkan kemampuan mendengarkan aktif, pengurus dapat menciptakan komunikasi yang inklusif, memahami kebutuhan yang sering kali tidak diungkapkan secara langsung, dan merespons dengan cara yang lebih efektif.

Selain itu, mendengarkan secara aktif juga membantu para pemimpin dalam mengambil keputusan yang lebih bijaksana, menyelesaikan konflik dengan cara yang konstruktif, dan membangun kepercayaan dengan orang-orang yang mereka pimpin. Semua ini tidak hanya memperkuat kemampuan individu sebagai pemimpin, tetapi juga memperkuat struktur kepemimpinan organisasi secara keseluruhan.

Dengan latar belakang tersebut, diperlukan pelatihan *active listening* untuk membantu meningkatkan kapasitas kepemimpinan pengurus YPMAC. Pelatihan ini diharapkan tidak hanya membekali para pengurus dengan keterampilan yang relevan, tetapi juga memberikan dampak langsung pada kualitas hubungan dan keberhasilan program-program pemberdayaan yang mereka jalankan.

II. METODE

Program pelatihan dinamakan Pendidikan dan Pelatihan Persiapan Pengurus Terpilih Yayasan Pemberdayaan Masyarakat Amungme dan Kamoro (YPMAC) Periode 2024-2029. Pelatihan ini diselenggarakan oleh Pusat Studi Pengembangan Bisnis dan Industri Kreatif (Pusdi-PBIK) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Padjadjaran bekerjasama dengan YPMAC dan PT Freeport

Indonesia (PTFI). Secara keseluruhan, rangkaian program pelatihan tersebut berlangsung secara *offline* dan *hybrid* dari bulan September sampai Desember 2024 yang berlokasi di Timika (Papua), Bandung (Jawa Barat) dan Jakarta. Peserta pelatihan adalah lima orang pimpinan terpilih YPMAK dengan fasilitator yaitu para pengajar Universitas Padjadjaran dan Universitas Koperasi Indonesia. Adapun tujuan utama dari pelatihan ini adalah untuk membantu Panitia Seleksi (Pansel) – sebagai panitia seleksi pemilihan pengurus baru terpilih YPMAK – dalam mempersiapkan pengurus baru untuk mengelola tugas dan tanggung jawab sehari-hari dalam kepengurusan yayasan dan mengelola serta menyelenggarakan pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan spesifik pengurus baru yang berkaitan dengan manajemen, kepemimpinan, keuangan, organisasi, SDM, kewarganegaraan, dan lain-lain.

Di antara rangkaian pelatihan yang diselenggarakan, salah satu bidang pelatihannya adalah *Leadership and Soft-Skill Development Program* (LSDP) yang fokus pada pengembangan diri individu pengurus. *Effective communication* adalah bagian dari bidang pelatihan tersebut dengan tujuan agar peserta mampu berkomunikasi secara efektif, baik di lingkungan internal yayasan maupun di depan publik. Adapun sub tema dari pelatihan *effective communication* adalah *active listening* (mendengar aktif). Penulis berkontribusi sebagai fasilitator dalam materi *active listening*. Berikut adalah jadwal pelatihan *effective communication* yang diselenggarakan di Hotel El, Kota Bandung.

Tabel 1.
Rundown Offline Training Effective Communication & Public Speaking
YPMAK-PUSDI PBIK FISIP UNPAD
Bandung, 30 September – 1 Oktober 2024

Waktu (WIB)	Materi	Pengisi
Day 1: 30/9 Training		
08.00 – 08.45	Persiapan	Panitia
08.45 – 09.00	Pembukaan	YPMAK. UNPAD
09.00 – 10.45	Proses Komunikasi	Preciosa Alnashava Janitra, S.I.Kom., M.Si.
10.45 – 12.00	<i>Mereduksi Gangguan Komunikasi (Noise)</i>	Preciosa Alnashava Janitra, S.I.Kom., M.Si.
12.00 – 13.00	Break	
13.00 – 15.00	Active Listening	Farida, S.P., M.I.Kom.
15.00 – 16.30	Public Relation	Dr. Heru Ryanto Budiana, M.Si. Anwar Sani
15.30- 16.00	Penutupan materi & pengisian evaluasi	Panitia
Day 2: 1/10 Training		
09.00 – 09.15	Pembukaan	
09.15 – 12.00	Mempersiapkan presentasi	Cecep Safa'atul Barkah, S.Sos., M.AB., MBA.
12.00 – 13.00	Ishoma	
13.00 – 15.00	Melaksanakan Presentasi yang Menarik dan Efektif	Cecep Safa'atul Barkah, S.Sos., M.AB., MBA.
15.00 – 15.30	Diskusi Praktik Presentasi	Cecep Safa'atul Barkah, S.Sos., M.AB., MBA.
15.30 – 16.00	Penutupan dan Pengisian Evaluasi	

Pelatihan dilaksanakan secara tatap muka (*offline*) di ruang *meeting*. Peralatan penunjang pelatihan yang sudah dipersiapkan adalah laptop, proyektor, kertas plano, spidol dan kertas *flipchart*. Metode yang digunakan dalam pelatihan ini adalah pendekatan androgogi dengan menggabungkan ceramah, diskusi dan *role playing*. Setelah sesi pelatihan selesai, peserta mengisi lembar evaluasi untuk fasilitator, materi dan penyelenggara pelatihan tersebut.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelatihan *Effective Communication and Public Speaking* diselenggarakan selama dua hari, yaitu 30 September – 1 Oktober 2024. Sesuai jadwal acara, penulis memulai memfasilitasi pelatihan *Active Listening* pada sesi ketiga di hari pertama. Berikut adalah tahapan pelatihannya:

Ice Breaking

Untuk membangun keakraban dan meningkatkan fokus serta partisipasi peserta, penulis memulai pelatihan dengan aktivitas *ice breaking*. Permainan yang dilakukan adalah *memory game*, di mana seluruh peserta tidak hanya memperkenalkan dirinya tapi juga memperkenalkan peserta yang lain berdasarkan informasi yang diberikan sebelumnya. Peserta pertama memperkenalkan dirinya dengan menyebutkan beberapa informasi pribadi, seperti nama, pendidikan terakhir dan hobi. Peserta kedua akan memperkenalkan peserta pertama dengan semua informasi yang telah disampaikan peserta pertama sebelumnya, kemudian dilanjutkan peserta kedua memperkenalkan dirinya. Prosedur tersebut terus berlangsung hingga peserta terakhir. Apabila seorang peserta lupa informasi sehingga melakukan kesalahan saat mengenalkan peserta yang lain, permainan diulang dari pertama. Tujuannya adalah untuk mempertajam daya ingat dan konsentrasi peserta, meningkatkan keakraban sekaligus sebagai pemanasan praktik *active listening* sebelum penyampaian materi utama.

Penyampaian Materi Utama

Materi *active listening* disesuaikan dengan latar belakang pendidikan peserta dan tanggung jawab pekerjaan mereka. Pendidikan para peserta minimal Strata1 dan paling tinggi Strata 3 di universitas luar negeri. Sebagai pengurus terpilih salah satu yayasan terbesar di Timika, para peserta akan banyak berhubungan dengan masyarakat, *stakeholders*, dan tim internal yayasan. Ruang lingkup materi mencakup pentingnya *active listening*, definisi, tujuan, hambatan dan teknik *active listening*.

Materi dimulai dengan menunjukkan dua situasi dalam gambar dan peserta diminta untuk menyampaikan pendapatnya.



Gambar 1.
Slide Materi pelatihan

Mendengarkan orang lain dilakukan karena manusia memiliki kebutuhan untuk berhubungan dengan sesama manusia, berdasarkan dorongan-dorongan:

1. *Listening to enjoy* (mendengarkan untuk kesenangan)
2. *Listening to learn* (mendengarkan untuk belajar)
3. *Listening to evaluate* (mendengarkan untuk mengevaluasi)
4. *Listening to empathize* (mendengarkan untuk berempati)

Ada perbedaan mendasar antara mendengar (*to hear*) dan mendengarkan (*to listen*). Mendengar merupakan proses fisiologis untuk memproses suara yang diterima. Adapun mendengarkan adalah proses yang jauh lebih kompleks dari mendengar karena melibatkan empat tahapan yaitu 1) memilih, 2) memperhatikan, 3) memahami, 4) mengingat dan 5) merespon (Tubbs & Moss: 2008).

Dapat dikatakan bahwa mendengarkan adalah aktivitas komunikasi yang membutuhkan pemikiran atau proses kognitif.

Definisi *active listening* (mendengarkan aktif) adalah sepenuhnya berkonsentrasi, memahami, merespons dan mengingat apa yang dikatakan dalam percakapan. Disebut mendengarkan aktif karena:

1. Proses bersifat aktif
2. Menggabungkan keterampilan:
 - a. Mendengarkan (*listening*)
 - b. Menanggapi (*responding*)
 - c. Tanpa membatalkan (*invalidating*) apa yang disampaikan pembicara
3. Pendengar tidak hanya berurusan dengan konten (isi) tapi juga perasaan (*feeling*)



Gambar 2.
Enam Kunci Keterampilan *Active listening*

Sumber: www.ccl.org

Manfaat mendengarkan aktif disesuaikan lebih spesifik ke dalam konteks untuk pemimpin dan untuk organisasi.

Manfaat mendengarkan aktif untuk pemimpin:

1. Pengambilan keputusan yang lebih baik dengan memahami gambaran yang lengkap
2. Hubungan yang lebih kuat dengan tim dan pemangku kepentingan
3. Meningkatkan kepercayaan dan keterbukaan dalam organisasi

Manfaat mendengarkan aktif untuk organisasi:

1. Meningkatkan moral dan produktivitas tim
2. Meningkatkan kolaborasi lintas proyek sosial, pendidikan dan kesehatan
3. Mengurangi kesalahpahaman dan konflik

Manfaat *active listening* dapat dirasakan di semua sektor, seperti sektor sosial, pendidikan dan kesehatan. Di sektor sosial, *active listening* bermanfaat dalam membangun dengan komunitas, memahami kebutuhan, dan meningkatkan hasil proyek. Di bidang pendidikan, dapat memfasilitasi dialog terbuka antara pendidik, siswa, dan orang tua untuk lingkungan belajar yang lebih baik. Sedangkan di sektor kesehatan, *active listening* membantu tenaga kesehatan untuk mendengarkan pasien dan membuat diagnosis yang akurat, membangun kepercayaan dan memberikan perawatan

yang efektif. Ketiga sektor tersebut adalah beberapa bidang cakupan YPMK sebagai lembaga pemberdayaan masyarakat.

Hambatan dalam proses *active listening* adalah:

1. Fokus pada kepentingan pribadi
Apabila kita lebih berorientasi pada kepentingan pribadi, kita tidak akan menyimak perkataan lawan bicara
2. *Noise* emosional
Kata-kata adalah simbol yang sangat kuat dan dapat memengaruhi sikap, perilaku, bahkan tekanan darah. Dengan kata lain, kata-kata dapat memengaruhi individu secara emosional. *Noise* emosional adalah ketika emosi individu menghalangi efektivitas komunikasi.
3. Mengkritisi pembicara
Bersikap terlalu kritis terhadap lawan bicara akan menghalangi proses mendengarkan.
4. Kecepatan berbicara versus Kecepatan berpikir
Rata-rata orang berbicara 125 kata per menit – ada yang lebih cepat dan ada yang lebih lambat. Jika seseorang memiliki kemampuan untuk memproses 600-800 kata per menit, akan ada banyak waktu yang tersisa dan biasanya terbuang percuma untuk melamun.
5. Muatan informasi berlebih
Di Tengah era kemajuan teknologi, manusia diterpa berbagai pesan dalam bentuk audio maupun visual. Intinya, teknologi dapat mengganggu percakapan dan menghambat kemampuan untuk mendengarkan.
6. *Noise* external
Noise external adalah suara gaduh di Tengah proses komunikasi, misalnya suara televisi, musik atau kendaraan. Semua suara dari luar (eksternal) tersebut dapat mengalihkan perhatian kita (Suminar: 2013).

Ada beberapa teknik *active listening* yang dapat dipraktikkan, yaitu:

1. Jaga Kontak Mata: Membangun koneksi dan menunjukkan keterlibatan.
2. Parafrase dan Ringkas: Ulangi poin-poin utama untuk mengonfirmasi pemahaman.
3. Ajukan Pertanyaan Terbuka: Dorong diskusi yang lebih mendalam.
4. Perhatikan Bahasa Tubuh: Isyarat non-verbal sangat penting dalam komunikasi.
5. Hindari Memotong Pembicaraan: Biarkan pembicara menyelesaikan sebelum merespons.

Di dunia kerja yang banyak melibatkan aktivitas presentasi, menjadi *active listener* (pendengar aktif) dapat dilakukan dengan cara:

1. **Deskriptif**: penjelasan apa yang diamati dari pembicara
2. **Spesifik**: Informasi yang cukup pada pembicara untuk meningkatkan presentasi berikutnya.
3. **Positif**: Komentar positif – saran perbaikan – komentar positif
4. **Konstruktif**: Saran khusus untuk perbaikan
5. **Sensitif**: menggunakan Bahasa yang bijak dan sopan
6. Bersikap **realistis**: umpan balik akan hal-hal yang dapat diubah

Keterampilan *active listening* memberikan pengaruh besar pada pengembangan kepemimpinan (*leadership*), yaitu i) mengasah empati, dengan memahami dan merespon konteks emosional, ii) kolaborasi, dengan mendengarkan berbagai perspektif untuk dinamika tim yang lebih baik, iii) akuntabilitas, dengan merefleksikan mendengarkan aktif dalam pengambilan keputusan dan tindakan.

Dalam pengambilan keputusan, *active listening* berperan dalam menghasilkan keputusan yang lebih baik. Mendengarkan dapat membantu mengumpulkan informasi yang komprehensif, menghasilkan keputusan yang lebih baik di sektor yang berorientasi pada misi. Selain itu, *active listening* juga bermanfaat dalam meningkatkan hubungan yang berkualitas dengan para pemangku kepentingan (*stakeholders*) dengan mendorong dialog terbuka dengan komunitas, tim, dan mitra untuk membuat keputusan yang lebih terinformasi dan inklusif.

Evaluasi

Penilaian kegiatan pelatihan atau evaluasi dilakukan setelah pelatihan selesai. Pihak yang bertugas adalah Panitia Seleksi (Pansel) YPMAK.

Berikut ini adalah beberapa dokumentasi suasana kegiatan pelatihan:



Gambar 3.
Pemaparan materi



Gambar 4.
Proses diskusi dengan peserta



Gambar 5.
Sesi praktik *active listening* dengan *role playing*

IV. SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Active listening tidak hanya mendukung keterampilan komunikasi individu tetapi juga memiliki dampak signifikan pada pengembangan kepemimpinan. Dengan *active listening*, pemimpin dapat lebih memahami perspektif orang lain, meningkatkan empati, mendorong kolaborasi, dan mengambil keputusan yang lebih terinformasi serta inklusif. Hal ini menjadikannya sebagai kompetensi kunci dalam interaksi dengan komunitas, tim, dan pemangku kepentingan, terutama dalam konteks organisasi berbasis misi seperti yayasan sosial, pendidikan, dan kesehatan.

Pelatihan *active listening* merupakan keterampilan komunikasi penting yang tidak hanya fokus pada kemampuan mendengar, tetapi juga melibatkan konsentrasi penuh, pemahaman, respons yang sesuai, dan kemampuan mengingat percakapan. Melalui berbagai tahapan pelatihan seperti *ice breaking*, penyampaian materi, serta praktik langsung, para peserta dapat memahami pentingnya *active listening* dalam membangun hubungan interpersonal yang efektif, baik di lingkungan profesional maupun sosial.

Saran

Keterampilan *active listening* dapat terus diasah dan ditingkatkan dengan menerapkannya secara sistematis dalam organisasi YPMK. Dimulai dengan membangun budaya mendengarkan, dengan menciptakan ruang untuk komunikasi dalam setiap pertemuan dan diskusi, serta mendorong adanya umpan balik di semua level organisasi.

Di samping itu, diperlukan adanya program pelatihan lanjutan untuk komunikasi efektif – khususnya *active listening* – secara rutin. Pelatihan tersebut mencakup simulasi dalam situasi nyata untuk memperdalam pemahaman peserta dan menciptakan kebiasaan.

Dengan demikian, pada akhirnya YPMK dapat mengembangkan budaya *active listening* yang mengarah pada inovasi, adaptabilitas dan hubungan yang lebih kuat dengan internal organisasi, pemangku kepentingan dan masyarakat.

BIBLIOGRAFI

- Carnegie, Dale. 2019. *Communicating Your Way to Success* (terjemahan). Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Sari, Ambar Wulan. 2016. Pentingnya Keterampilan Mendengar Dalam Menciptakan Komunikasi Yang Efektif . *Jurnal EduTech Vol. 2 No. 1 Maret 2016*
- Suminar, Jenny Ratna. 2013. *Komunikasi Antarpribadi*. Bandung: Unpad Press.
- Tubbs, Stewart L, Silvia Moss. 2008. *Human Communication* (terjemahan). Bandung: Rosdakarya.
- _____. 2024, September 1. *What Is Active Listening?* Diakses pada 28 September 2024 dari <https://www.ccl.org/articles/leading-effectively-articles/coaching-others-use-active-listening-skills/#a-6-active-listening-techniques>

