



Psikoedukasi PLN UP3 Makassar Selatan: Dari Teknisi Menjadi Komunikator Andal: Membangun Koneksi, Bukan Sekedar Transaksi

Widya Putri. H^{1*}, Yelandari Liling², Azzahra Rahmatan Anwar³, Lukman⁴, Rahmawati Syam⁵

^{1, 2, 3, 4, 5}Psikologi, Universitas Negeri Makassar

¹studentelite4@gmail.com, ²220701502159@sso.unm.ac.id, ³210701552011@sso.unm.ac.id, ⁴lukman7210@unm.ac.id,

⁵rahmawatisyam@unm.ac.id

Abstrak

Kegiatan psikoedukasi ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas interaksi antara pegawai dan pelanggan di bidang Niaga dan Pemasaran UP3 Makassar Selatan dengan fokus pada strategi komunikasi interpersonal adaptif dan manajemen stres. Permasalahan utama yang dihadapi pegawai adalah kesulitan dalam menyampaikan maksud secara jelas kepada pelanggan, terutama yang tidak memahami istilah kelistrikan, yang berujung pada kesalahpahaman dan stres kerja yang tinggi. Berdasarkan hasil wawancara dan kuesioner, intervensi edukatif diperlukan untuk mengembangkan komunikasi interpersonal adaptif dalam konteks pelayanan pelanggan. Psikoedukasi berjudul "Dari Teknisi Menjadi Komunikator Andal: Membangun Koneksi, Bukan Sekedar Transaksi" dilaksanakan pada 04 November 2025 dengan 22 pegawai hadir. Metode yang digunakan meliputi ceramah, diskusi, dan simulasi roleplay kasus. Hasil evaluasi peserta menunjukkan pemahaman yang lebih baik mengenai prinsip komunikasi efektif REACH (Respect, Empathy, Audible, Clarity, Humility). Meskipun mayoritas peserta (70%) dapat menjelaskan dengan baik, masih terdapat 6 peserta yang dinilai belum maksimal dalam menyampaikan penjelasan kepada pelanggan awam. Secara keseluruhan, kegiatan ini berhasil memperkuat keterampilan komunikasi pegawai, membantu mengelola stres, dan berkontribusi pada peningkatan citra pelayanan UP3 Makassar Selatan.

Kata Kunci: Psikoedukasi, Komunikasi Interpersonal Adaptif, Manajemen Stres, Pelayanan Pelanggan, PLN UP3 Makassar Selatan

PENDAHULUAN

Pelayanan publik dan bisnis modern menggunakan komunikasi interpersonal antara pegawai dan pelanggan untuk menjalani peranan penting dalam menentukan citra dan efektivitas suatu organisasi. Permasalahan yang muncul di instansi pelayanan seperti bidang Niaga dan Pemasaran UP3 Makassar Selatan adalah kesulitan pegawai dalam menyampaikan maksud secara jelas kepada pelanggan. Karena kondisi pegawai bidang Niaga dan Pemasaran yang seperti ini, mengakibatkan terhambatnya proses pelayanan, menurunkan kepuasan pelanggan, dan berpotensi menimbulkan kesalahpahaman yang berdampak pada UP3 Makassar Selatan. Masalah ini diperparah oleh pekerjaan mendadak yang dihadapi oleh pegawai mengakibatkan tingginya tuntutan kinerja dan intensitas interaksi dengan pelanggan setiap harinya (Oloye & Adenekan, 2024).

Komunikasi yang sulit dipahami oleh pelanggan mengakibatkan pegawai mengalami stres kerja yang tidak terkelola dengan baik sering kali menimbulkan efek psikologis seperti *emotional exhaustion* dan menurunkan tingkat komunikasi interpersonal terhadap pelanggan (Golparbar, Kamkar, & Javadian, 2012). Komunikasi interpersonal yang menurun tersebut mengakibatkan pegawai UP3 Makassar Selatan yang menghadapi beban kerja tinggi menjadi kurang dapat menjelaskan informasi kepada pelanggan, yang bisa saja meningkatkan potensi konflik dan menurunkan efektivitas komunikasi (Hwang, Hur, & Shin, 2025). Pegawai bidang Niaga dan Pemasaran UP3 Makassar Selatan saat ini membutuhkan solusi strategis berupa penguatan kemampuan komunikasi interpersonal yang dapat membantu pegawai menyesuaikan gaya komunikasi dengan karakteristik pelanggan serta manajemen stress di tempat kerja.

Penelitian terdahulu telah mengemukakan tentang komunikasi interpersonal dalam meningkatkan kinerja pelayanan, berdasarkan Agung (2018) keterampilan komunikasi interpersonal memiliki korelasi positif dengan kepuasan pelanggan di sektor layanan energi. Berdasarkan Zhou, Vasudevan, dan Hussain (2024) menemukan bahwa komunikasi yang empatik dan asertif mampu menurunkan tingkat stres pegawai dan memperbaiki hubungan kerja. Lajante dkk (2023) menegaskan bahwa pelatihan komunikasi adaptif dapat meningkatkan kemampuan pegawai dalam membaca situasi emosional pelanggan. Berdasarkan Elvie (2019) komunikasi interpersonal efektif menjadi faktor mediasi penting antara iklim organisasi dan performa kerja. Berdasarkan Canel dan Luoma-Aho (2018) dan Alibašić (2025) pegawai di sektor publik yang belum mampu menyesuaikan gaya komunikasi peserta terhadap tipe pelanggan yang selalu ingin didahulukan. Kesenjangan antara kebutuhan praktik komunikasi adaptif menjadikan pelatihan ini penting untuk pegawai UP3 Makassar Selatan dalam meningkatkan tingkat dan kinerja pelayanan.

Berdasarkan Iskanto (2021) stres kerja dapat muncul dengan keadaan emosional tidak stabil, merasa tidak mudah, menjadi sendiri, mengalami kesulitan tidur, sulit menjadi relaks, menjadi cemas, gugup, meningkatkan tekanan darah, dan mengalami masalah pencernaan. Perasaan gugup ini bisa saja mengganggu proses komunikasi pegawai kepada pelanggan, memberikan solusi berupa psikoedukasi kepada pegawai UP3 Makassar Selatan berupa manajemen stres, diharapkan dapat membantu pegawai dalam meningkatkan performa peserta dalam berkomunikasi dengan pelanggan dan menurunkan tingkat stres yang dialami.

Berdasarkan hasil wawancara dan survey terhadap pegawai di bidang niaga dan pemasaran UP3 Makassar Selatan, gap analysis dalam penelitian ini terletak pada perlunya intervensi edukatif yang fokus pada pengembangan komunikasi interpersonal adaptif dalam konteks pelayanan pelanggan, terutama bagi pegawai yang menghadapi stres kerja tinggi. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk membuat laporan mengenai kegunaan edukasi kepada pegawai UP3 Makassar Selatan tentang strategi komunikasi interpersonal adaptif untuk meningkatkan efektivitas interaksi antara pegawai dan pelanggan di bidang Niaga dan Pemasaran UP3 Makassar Selatan. Kegiatan ini diharapkan menjadi model edukatif yang memperkuat keterampilan komunikasi pegawai sekaligus membantu peserta mengelola stres kerja.

METODE

Tahapan Pengabdian

Sarkhel, Singh, dan Arora (2020) mendefinisikan psikoedukasi sebagai proses mengajarkan kepada klien dengan gangguan mental dan anggota keluarganya mengenai hakikat gangguan tersebut, termasuk etiologi, perkembangan, konsekuensi, prognosis, pengobatan, serta alternatif penanganannya. Tujuan dari psikoedukasi adalah untuk memastikan pengetahuan dasar individu untuk mengetahui gangguan yang dialami, memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang gangguan tersebut, mendorong pencegahan kekambuhan, serta membantu dalam penanganan krisis dan pencegahan bunuh diri.

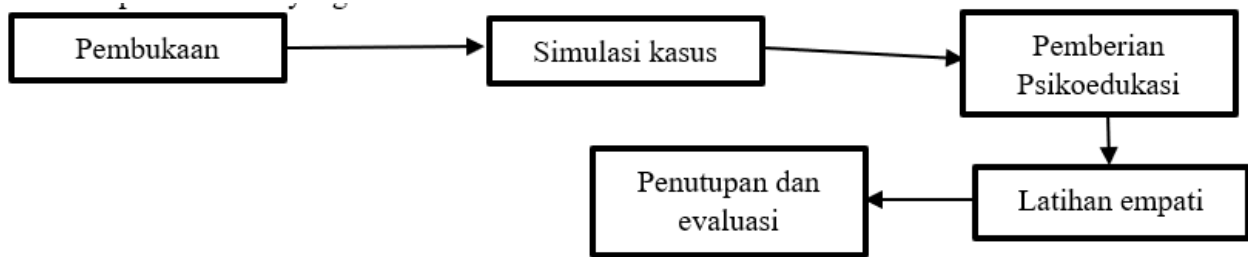
Pekerjaan merupakan bagian penting dari kehidupan sehari-hari bagi banyak orang. *Organization for Economic Co-operation and Development* (OECD) memperkirakan bahwa rata-rata pekerja penuh waktu di negara-negara anggota OECD menghabiskan sekitar 37% dari waktu peserta untuk bekerja dalam satu hari normal. Kesehatan mental di tempat kerja telah lama menjadi salah satu isu kesehatan utama di seluruh dunia. Tempat kerja juga menjadi wadah penting untuk mencegah munculnya masalah kesehatan mental serta untuk mempromosikan kesejahteraan mental (Lam dkk., 2022).

Pelaksanaan penelitian dimulai dari pembagian kuesioner sebagai *need assessment* kepada pegawai bidang Niaga dan Pemasaran UP3 Makassar Selatan, kemudian melakukan wawancara dan pendekatan kepada pegawai untuk mengetahui situasi kerja yang peserta alami. Hasil kuesioner dan wawancara yang didapatkan menunjukkan bahwa pegawai UP3 Makassar Selatan membutuhkan keterampilan dan pemahaman mengenai komunikasi adaptif dan manajemen stres untuk menghadapi pekerjaan dan pelanggan. Permasalahan yang didapatkan dari hasil wawancara dan kuesioner dianalisa kemudian dibuat menjadi seminar psikoedukasi untuk para pegawai bidang Niaga dan Pemasaran UP3 Makassar Selatan.

Seminar berjudul “*Dari teknisi menjadi komunikator Andal: Membangun koneksi, bukan sekedar Transaksi*”, seminar ini diharapkan dapat membantu pegawai UP3 Makassar Selatan, dengan 22 pegawai yang hadir secara langsung di ruang *meeting*. Penelitian ini mengolah data hasil pengabdian menggunakan hasil evaluasi dari para peserta yang hadir secara langsung, sehingga hasil penelitian ini berupa hasil kuantitatif dan kualitatif dengan meminta pegawai yang hadir untuk mengisi gform evaluasi dan meminta keterangan mengenai seminar yang diadakan.

Kegiatan seminar psikoedukasi ini diadakan pada hari Selasa, tanggal 04 November 2025, di ruang *meeting* gedung UP3 Makassar Selatan, Jl. Hertasning, No. 99, pada pukul 10:00-10:56 WITA. Berikut merupakan susunan acara tersebut:

1. Pembukaan acara kegiatan: Dalam pembukaan kegiatan, tim peneliti yang menjadi pembawa acara pada kegiatan seminar ini untuk menyambut narasumber dan para peserta yang hadir di ruang *meeting*.
2. Simulasi kasus: Pada simulasi kasus yang dilakukan, para pegawai yang hadir melakukan *roleplay* simulasi, dimana kasus yang disajikan berupa pegawai kedatangan pelanggan yang ingin melakukan tambah daya, pelanggan merupakan individu yang kurang paham mengenai istilah kelistrikan, dan pelanggan tersebut meminta tambah daya dari 220 ke 600. Pegawai yang hadir secara langsung, diminta untuk berpasangan, satu menjadi pegawai dan satu menjadi pelanggan untuk memerankan kasus ini. Selama *roleplay* kasus, narasumber menilai dan melihat bagaimana cara pegawai menjelaskan kepada pelanggan.
3. Pemberian psikoedukasi: Pemberian psikoedukasi dilakukan melalui metode ceramah, dimana narasumber menjelaskan sedikit tentang komunikasi interpersonal dan menjelaskan secara detail mengenai manajemen stres, dan bagaimana empati kepada pelanggan meskipun dalam kondisi tekanan kerja yang tinggi.
4. Latihan empati: Para peserta diberikan arahan untuk saling menatap dengan peserta yang duduk disampingnya selama 2 menit.
5. Penutupan dan evaluasi: Tim peneliti menutup seminar yang dilakukan dengan memberikan gform berisi evaluasi dan beberapa peserta yang hadir akan ditanyai langsung mengenai proses seminar dan apa yang didapatkan dari seminar psikoedukasi yang telah dilaksanakan.

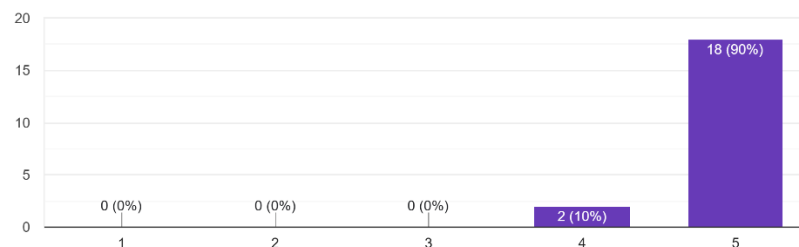


Gambar 1. Alur kegiatan psikoedukasi

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini untuk mengetahui pemahaman dan pengalaman yang dirasakan oleh para pegawai UP3 Makassar Selatan tentang pelatihan edukasi komunikasi dan empati yang diberikan. Evaluasi yang diberikan oleh pegawai UP3 Makassar Selatan setelah psikoedukasi dan rangkaian *roleplay* selesai memperlihatkan hasil sebagai berikut:

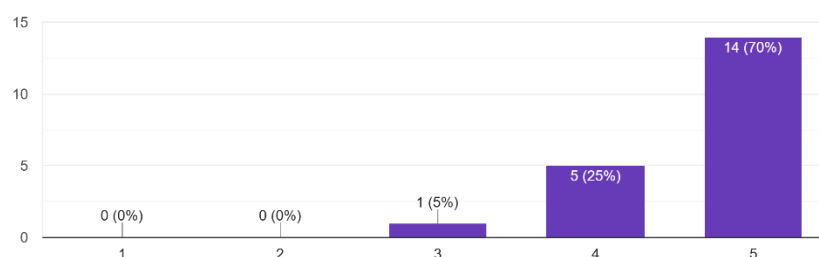
Berapa nilai yang anda berikan kepada narasumber dalam menjelaskan materi
20 jawaban



Gambar 2. Nilai yang diberikan oleh Peserta kepada Narasumber

Berdasarkan gambar diagram di atas dapat diketahui bahwa para peserta mudah mengerti penjelasan dari narasumber dalam menyampaikan materi, materi yang diberikan dalam psikoedukasi yang diberikan tidak hanya berfokus pada metode ceramah, tetapi fokus pada *roleplay* dan permainan untuk meningkatkan konsentrasi peserta sebelum *roleplay* dan penjelasan materi. Materi-materi yang dibawakan oleh narasumber antara lain yaitu komunikasi efektif, mindset komunikasi pelayanan, komunikasi saat keluhan pelanggan, dan *tips n trick*.

Berapa nilai yang anda berikan, terkait penjelasan teman kelompok anda, jika anda merupakan orang awam
20 jawaban

Gambar 3. Nilai yang diberikan peserta kepada teman kelompok saat *roleplay*

Berdasarkan gambar diagram di atas, para peserta yang telah melakukan *roleplay* kasus penanganan keluhan dan permintaan pelanggan, para peserta diminta untuk memberi penilaian diakhir saat mengisi evaluasi. Hasil tersebut memperlihatkan masih ada 6 peserta yang belum bisa memaksimalkan pemahaman dan penjelasan kepada pelanggan jika pelanggan tersebut merupakan individu yang awam dengan istilah kelistrikan. Pengetahuan yang didapatkan setelah seminar psikoedukasi ini diberikan menurut para peserta yaitu cara berkomunikasi, komunikasi efektif dengan pelanggan, pelayanan pelanggan, pentingnya empati, senyum, dan cara menempatkan diri.



Gambar 4. Pemberian Souvenir untuk Narasumber

Ryandini, Safa'ah, dan Pitaloka (2022) komunikasi merupakan hal penting yang perlu diperhatikan dalam aktivitas kehidupan sehari-hari, karena kehidupan kita dapat terganggu apabila kita tidak mampu menjalankan komunikasi secara efektif. Terdapat lima indikator atau lima hukum komunikasi efektif atau *the 5 inevitable laws of effective communication* yang dirangkum dalam konsep REACH yaitu *Respect* (rasa hormat), *Empathy* (empati), *Audible* (dapat didengar dengan baik), *Clarity* (kejelasan), dan *Humility* (kerendahan hati).

Konsep mengenai REACH dijelaskan pada seminar psikoedukasi yang dilakukan dengan berfokus pada praktek lewat *roleplay*, hal ini untuk membangkitkan semangat para peserta untuk mengikuti kegiatan psikoedukasi ini. Selain itu, Meichaël dan Pandrianto (2023) menjelaskan bahwa mengimplementasikan komunikasi yang efektif bertujuan untuk membantu terciptanya komunikasi yang positif hal ini bisa dilakukan dengan melakukan prinsip REACH. Melalui prinsip komunikasi efektif REACH diharapkan tercipta suasana hubungan serta komunikasi yang positif antara pegawai UP3 Makassar Selatan dan pelanggan.

Selain itu, pegawai UP3 Makassar Selatan yang menjadi peserta memberikan evaluasi untuk mengadakan kegiatan seperti seminar psikoedukasi ini. Dengan membawa kegiatan yang lebih beragam di kemudian hari, karena hal ini sangat membantu pegawai UP3 Makassar Selatan untuk meningkatkan kemampuan pegawai di bidang Niaga dan Pemasaran dan pegawai lainnya yang menjadi peserta dalam kegiatan psikoedukasi yang dilaksanakan ini.

KESIMPULAN

Kegiatan seminar psikoedukasi yang dilaksanakan di bidang Niaga dan Pemasaran UP3 Makassar Selatan menunjukkan bahwa kemampuan komunikasi interpersonal memegang peran penting dalam menentukan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan evaluasi, ditemukan bahwa pegawai masih mengalami kesulitan dalam menyampaikan maksud secara jelas kepada pelanggan yang tidak memahami istilah kelistrikan, sehingga kerap menimbulkan kesalahpahaman dan menurunkan efektivitas komunikasi. Melalui kegiatan psikoedukasi yang menggabungkan metode ceramah, diskusi, dan simulasi *roleplay*, para pegawai mendapatkan pemahaman yang lebih baik mengenai strategi komunikasi interpersonal adaptif dan manajemen stres di tempat kerja.

Penerapan prinsip komunikasi efektif REACH (*Respect, Empathy, Audible, Clarity, dan Humility*) terbukti membantu peserta dalam berkomunikasi lebih empatik, jelas, dan profesional kepada pelanggan. Selain meningkatkan keterampilan komunikasi, kegiatan ini juga berkontribusi dalam menurunkan ketegangan psikologis yang dialami pegawai akibat tekanan kerja dan intensitas interaksi yang tinggi. Dengan demikian, psikoedukasi tentang komunikasi interpersonal adaptif tidak hanya meningkatkan efektivitas interaksi antara pegawai dan pelanggan, tetapi juga memperkuat citra pelayanan publik PLN UP3 Makassar Selatan sebagai instansi yang mengutamakan empati, kejelasan, dan profesionalisme dalam melayani masyarakat.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih disampaikan kepada pihak-pihak yang telah mendukung terlaksananya seminar psikoedukasi ini. Terima kasih yang banyak kepada narasumber Ibu Rahmawati Syam, S.Psi, M.Psi., Psikolog yang telah bersedia menjadi narasumber pada kegiatan seminar psikoedukasi ini. Terima kasih kepada pihak SDM UP3 Makassar Selatan yang telah mengizinkan peneliti melaksanakan seminar psikoedukasi di ruang *meeting*. Terima kasih kepada sekretaris Manager UP3 Makassar Selatan yang telah membantu menyiarkan informasi seminar psikoedukasi yang peneliti lakukan. Terima kasih peneliti sampaikan kepada Bapak/Ibu bidang Niaga dan Pemasaran UP3 Makassar Selatan atas ilmu yang diberikan selama peneliti melakukan Kuliah Kerja Praktik (KKP).

DAFTAR PUSTAKA

Agung, W. A. N. (2018). The impact of interpersonal communication toward customer satisfaction: The case of customer service of Sari Asih Hospital. In *MATEC Web of Conferences* (Vol. 150, p. 05087). EDP Sciences.

- Alibašić, H. (2025). Advancing disaster resilience: The ethical dimensions of adaptability and adaptive leadership in public service organizations. *Public Integrity*, 27(3), 209-221.
- Canel, M. J., & Luoma-Aho, V. (2018). *Public sector communication: Closing gaps between citizens and public organizations*. John Wiley & Sons.
- Elvie, M. (2019). The influence of organizational culture, compensation and interpersonal communication in employee performance through work motivation as mediation. *International Review of Management and Marketing*, 9(5), 133.
- Golparvar, M., Kamkar, M., & Javadian, Z. (2012). Moderating effects of job stress in emotional exhaustion and feeling of energy relationships with positive and negative behaviors: Job stress multiple functions approach. *International Journal of Psychological Studies*, 4(4), 99.
- Hwang, H., Hur, W. M., & Shin, Y. (2025). Customer incivility and emotional labor from the perspective of the transactional model of stress: mediation of customer orientation and moderation of interpersonal conflict. *Journal of Service Theory and Practice*, 1-27.
- Iskamto, D. (2021). Stress and its impact on employee performance. *International journal of social and management studies*, 2(3), 142-148.
- Lajante, M., Del Prete, M., Sasseville, B., Rouleau, G., Gagnon, M. P., & Pelletier, N. (2023). Empathy training for service employees: A mixed-methods systematic review. *Plos one*, 18(8), e0289793.
- Lam, L. T., Lam, M. K., Reddy, P., & Wong, P. (2022). Efficacy of a Workplace Intervention Program With Web-Based Online and Offline Modalities for Improving Workers' Mental Health. *Frontiers in Psychiatry*, 13, 888157. <https://doi.org/10.3389/fpsy.2022.888157>
- Meichael, J., & Pandrianto, N. (2023). Implementation Of Reach Communication Principles In The Interaction Of Digital Marketing Agency Account Executives With Clients. *International Journal of Application on Social Science and Humanities*, 1(4), 339-344.
- Oloye, R. A., & Adenekan, T. E. (2024). Workplace Ethical Communication and Quality Service Delivery of State-owned Tertiary Institutions, Oyo State, Nigeria. *International Journal of Media and Communication Research*, 5(1), 44-54.
- Ryandini, T. P., Safa'ah, N., & Pitaloka, D. (2022). The Effect Of "Reach" Communication (Respect, Empathy, Audible, Clarity, Humility) Toward The Caring Behavior Of Nurses In Tuban. *Lux Mensana: Journal of Scientific Health*, 296-306.
- Sarkhel, S., Singh, O. P., & Arora, M. (2020). Clinical Practice Guidelines for Psychoeducation in Psychiatric Disorders General Principles of Psychoeducation. *Indian Journal of Psychiatry*, 62(Suppl 2), S319. https://doi.org/10.4103/psychiatry.IndianJPsychiatry_780_19
- Zhou, X., Vasudevan, H., & Hussain, A. R. A. G. (2024). Emotional assertiveness, assertive communication and assertive training enhancing the employees' performances: A China banking perspective. *Human Resources Management and Services*, 6(2), 3406-3406.