

EVALUASI KOMUNIKASI PELATIHAN *PUBLIC SPEAKING* PADA *TRAINER* TSOT OUTBOUND MENGGUNAKAN ANALISIS TEORI RETORIKA

¹Larasati Andaresta, ²Widiyatmo Ekoputro, ³Maulana Arief

^{1,2,3}Ilmu Komunikasi, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

larasatiandaresta24@gmail.com

Abstract

This study aims to evaluate communication of TSOT Outbound trainers, using rhetorical theory analysis as a conceptual framework. This research was conducted with the aim of identifying the extent to which trainers apply rhetorical principles in delivering public speaking material. The research method used was observation and semi-structured interviews with trainers. The data obtained is then analyzed by referring to elements in rhetoric theory, such as invention, arrangement, delivery, style, and style. The evaluation results show that the trainer has applied most of the principles of rhetoric in his communication. In the invention element, trainers succeeded in developing relevant and interesting material for participants. In terms of arrangement, the presentation of the material has been well arranged, following a clear and easy-to-understand flow. In terms of delivery, trainers are able to convey clearly, smoothly and influence the interest of participants. The delivery style used is also in accordance with the characteristics of participants with and the purpose of the training. However, there are some shortcomings in the application of style elements, where trainers tend to rely on presentation slides, so they lack a strong style in delivering material.

Keywords: *Communication Evaluation, Rhetoric Theory, Public speaking.*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan evaluasi komunikasi terhadap *trainer* TSOT Outbound, dengan menggunakan analisis teori retorika sebagai kerangka konseptual. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengidentifikasi sejauh mana *trainer* menerapkan prinsip-prinsip retorika dalam menyampaikan materi *public speaking*. Metode penelitian yang digunakan adalah observasi dan wawancara semi-terstruktur kepada *trainer*. Data yang diperoleh kemudian di analisis dengan mengacu pada elemen-elemen dalam teori retorika, seperti *invention*, *arrangement*, *delivery*, *style*, dan *style*. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa *trainer* telah menerapkan Sebagian besar prinsip-prinsip-prinsip retorika dalam komunikasinya. Pada elemen *invention*, *trainer* berhasil mengembangkan materi yang relevan dan menarik bagi peserta. Dalam hal *arrangement*, penyajian materi telah diatur dengan baik, mengikuti alur yang jelas dan mudah dipahami. Dalam hal *delivery*, *trainer* mampu menyampaikan dengan jelas, lancar dan mempengaruhi minat peserta. Gaya penyampaian yang digunakan juga sesuai dengan karakteristik peserta dengan dan tujuan pelatihan. Namun, terdapat beberapa kekurangan dalam penerapan elemen *style*, dimana *trainer* cenderung mengandalkan slide presentasi, sehingga kurang memiliki daya ingat yang kuat dalam menyampaikan materi.

Kata Kunci: *Evaluasi Komunikasi, Teori Retorika, Public speaking.*

Pendahuluan

Komunikasi merupakan aspek penting dalam kehidupan sehari-hari, termasuk dalam pelatihan *public speaking*. Pelatihan *public speaking* di TSOT Outbound merupakan kegiatan dasar yang wajib dilakukan untuk melatih kepercayaan diri dan mengembangkan keterampilan berbicara pada peserta. Komunikasi yang efektif dapat memberikan pengaruh terhadap peserta pelatihan. Dalam penelitian ini, teori retorika menjadi landasan penting dalam memahami dan menganalisis komunikasi yang dilakukan oleh *trainer* dalam pelatihan *public speaking*. Pada pelatihan *public speaking*, evaluasi komunikasi terhadap *trainer* menjadi poin penting yang perlu diperhatikan. Evaluasi ini dilakukan dengan menggunakan elemen teori retorika yang meliputi *invention* (penemuan), *arrangement* (susunan), *delivery* (penyampaian), *style* (gayanya), dan *memory* (memori) (Putri et al., 2017). Dalam hal ini, teori retorika akan memberikan suatu konsep teknik *public speaking* untuk memahami dan menganalisis komunikasi *trainer* dalam pelatihan *public speaking*.

Beberapa penelitian sebelumnya telah membahas tentang evaluasi komunikasi dalam kegiatan pelatihan *public speaking*. Namun, masih ada beberapa kekurangan dalam pemahaman dan penerapan teori retorika dalam evaluasi komunikasi *trainer*. Penelitian-penelitian terdahulu cenderung fokus pada aspek teknis dan performa bicara, tanpa memperhatikan aspek retorika. Oleh karena itu, kajian ini memiliki keunikan dalam memperluas pemahaman dan penerapan teori retorika pada evaluasi komunikasi *trainer*. Dengan menganalisis 5 elemen dari teori retorika, peneliti dapat mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan komunikasi *trainer* serta memberikan rekomendasi yang lebih efektif untuk meningkatkan kualitas komunikasi pada saat menyampaikan materi.

Dengan menggunakan teori retorika yang merupakan suatu seni dalam menemukan kemampuan komunikasi untuk mempengaruhi dan meyakinkan orang lain (persuasi) pada setiap keadaan yang dihadapi. Dari seni retorika terdapat alat persuasi yaitu merupakan suatu yang dibuat oleh pembicara dengan menggunakan prinsip-prinsip retorika. Ada tiga macam alat persuasi yang dapat diterapkan oleh pembicara. Yang pertama yaitu ditentukan oleh karakter personal pembicara; yang kedua dengan menempatkan peserta atau pendengar ke dalam kerangka berpikir tertentu; yang ketiga yaitu ditentukan dari pembuktian semu yang berasal dari isi materi yang dibawakan. Persuasi akan berhasil jika karakter personal pembicara mudah dipahami dan diterima, sehingga pendengar akan berpikir bahwa pembicara adalah seorang yang kredibilitas. Teori retorika sering menjadi panduan dalam menyusun dan menyampaikan pidato atau presentasi, dengan tujuan agar pesan yang disampaikan mudah diterima dan dipahami dengan baik oleh audiens (Richard West, Lynn Turner - *Introducing Communication Theory. Analysis and Application. Fourth Edition* -McGraw-Hill (2010), n.d.).

Berdasarkan latar belakang penelitian, hal ini bertujuan untuk melakukan evaluasi komunikasi *trainer* dalam sesi materi pelatihan *public speaking* dengan memanfaatkan atau menerapkan elemen-elemen teori retorika, yaitu *invention*, *arrangement*, *delivery*, *style*, dan *memory*. Tujuan dari kajian artikel ini untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang evaluasi komunikasi *trainer* dalam konteks pelatihan *public speaking* dan memberikan panduan praktis bagi para *trainer* dalam meningkatkan kualitas komunikasi mereka. Dengan memadukan teori retorika dalam sesi penyampaian materi *public speaking*, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi signifikan dalam pengembangan

metode evaluasi yang lebih komprehensif dan efektif. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan mampu memberikan wawasan baru dalam evaluasi komunikasi *trainer* dalam pelatihan *public speaking* (Agatta et al., 2022).

Metode Penelitian

Pada penelitian ini, metode yang digunakan yaitu pendekatan kualitatif dengan fokus pada evaluasi komunikasi *trainer* dalam konteks pelatihan *public speaking*. Penelitian ini menggunakan pendekatan evaluatif untuk mendapatkan pemahaman mengenai kualitas komunikasi yang disampaikan oleh *trainer* pada sesi materi dalam kegiatan *public speaking* kepada peserta pelatihan. Subjek dalam penelitian ini adalah *trainer* yang menjadi pemateri atau pembicara pada kegiatan pelatihan *public speaking*. *Trainer* dipilih sebagai subjek penelitian karena merupakan pemateri atau pembicara dalam menyampaikan materi *public speaking*.

Metode observasi dan wawancara digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini. Observasi dilakukan secara langsung terhadap *trainer* pada saat melakukan sesi materi pelatihan, sedangkan wawancara akan dilakukan dengan *trainer* untuk mendapatkan pemahaman yang lebih tentang pendekatan dan strategi komunikasi yang mereka gunakan (Pujaatama, 2016). Penelitian ini menerapkan teori retorika sebagai kerangka teoritis. Teori retorika digunakan untuk menganalisis komunikasi yang terjadi pada *trainer*, dengan memperhatikan elemen-elemen retorika seperti *invention*, *arrangement*, *delivery*, *style*, dan *memory*. Penerapan teori retorika ini diharapkan memberikan pengertian lebih dalam penerapan penyampaian atau *public speaking* pada *trainer* dalam sesi materi pelatihan *public speaking*.

Dengan menggunakan pendekatan kualitatif, melalui observasi dan wawancara, serta menerapkan teori retorika, penelitian ini bertujuan untuk menggali tentang komunikasi *trainer* dalam penyampaian sesi materi *public speaking*. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan Langkah-langkah pendekatan studi kasus yang dikemukakan oleh Burhan Bungin (2003), antara lain; ¹Pengumpulan data, yaitu kegiatan pengumpulan data pada penelitian dengan menggunakan observasi dan wawancara, ²Reduksi data yang dilakukan sejak pengumpulan data, dimulai dari membuat ringkasan, dan mencari tema dengan tujuan untuk menyisihkan data atau informasi yang tidak relevan, ³Display Data, yaitu mendeskripsikan sekumpulan informasi yang tersusun dengan memberikan penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan, dengan tujuan untuk menulis hasil analisis data secara jelas, dengan penjelasan dari observasi wawancara pada *trainer* TSOT Outbound yang dinarasikan, dan yang terakhir ⁴Verifikasi dan penegasan kesimpulan yang merupakan kegiatan akhir dari analisis data, yang dimana proses ini merupakan proses analisis data penelitian, peneliti mengevaluasi komunikasi terhadap *trainer* TSOT Outbound.(Bungin, 2012).

Hasil dan Pembahasan

Pada penelitian ini, peneliti menemukan beberapa penemuan yang dilakukan pada saat observasi dan wawancara yaitu antara lain gaya bicara *trainer* TSOT Outbound, materi

training, hambatan dalam komunikasi dan kemampuan menyesuaikan diri pada peserta dalam pelatihan *public speaking*. Dari hasil penemuan tersebut memberikan wawasan tentang aspek-aspek tersebut. Dengan memahami temuan ini, diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan metode dan pendekatan dalam melatih keterampilan komunikasi pada *trainer*.

Sesuai dengan hasil penemuan observasi dan wawancara, gaya bicara *trainer* pada saat membawakan materi atau menjadi pemateri memiliki variasi yang cukup signifikan. Beberapa dari *trainer* menggunakan gaya bicara yang energik dan menghibur, sementara yang lain lebih condong dengan gaya bicara yang tenang dan santai. Penemuan ini menunjukkan bahwa gaya bicara yang berbeda dapat memberikan pengaruh yang berbeda pula pada *trainer*. Gaya bicara yang energik dapat mempengaruhi peserta dalam topik pembahasan materi tersebut, sedangkan gaya bicara yang tenang dapat mempengaruhi suasana yang terkesan lebih formal dan serius.

Pada hasil penemuan observasi, peneliti menemukan materi *training* yang disampaikan oleh *trainer* TSOT Outbound yang telah disusun dan disiapkan langsung dari pihak perusahaan atau TSOT Outbound, dengan tambahan dari pemateri sendiri yang bersumber dari google. Dalam materi *public speaking* mencakup tentang pengetahuan teknik *public speaking*, strategi komunikasi yang efektif, dan kreativitas yang perlu diterapkan pada saat menjadi pembicara atau pemateri. Ditemukan pula bahwa materi *training* pada pelatihan ini disampaikan dengan cara yang interaktifa dan melibatkan partisipasi peserta. Hal tersebut bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan keterlibatan peserta dalam sesi materi.

Tidak hanya itu, hambatan dalam komunikasi juga ditemukan pada *trainer*. Salah satunya yaitu masalah pada *memory* atau menghafal materi yang sedang disampaikan. pada saat observasi dilakukan, pemateri atau *trainer* pernah lupa akan materi karena ketidaksiapan yang terjadi. Sehingga, membuaat kegiatan pada sesi tersebut menjadi tidak kondusif dan terkesan terburu-buru, hal tersebut terjadi karena pemateri atau *trainer* tidak menghafal dan mencatat poin-poin yang perlu disampaikan kepada peserta. Penting bagi pembicara atau pemateri untuk menghafal atau mengingat poin-poin apa saja yang akan disampaikan kepada peserta. Hal tersebut bertujuan agar *trainer* siap dalam menyampaikan materi dan pelaksanaan sesi materi bisa lebih kondusif.

Dan penemuan lainnya yaitu *trainer* mampu menyesuaikan diri pada peserta. Mereka memiliki caranya masing-masing untuk menyesuaikan diri pada peserta pelatihan. Hal tersebut terlihat dari bagaimana *trainer* mampu memahami kebutuhan, harapan, dan karakteristik individu peserta, serta mampu beradaptasi dengan gaya komunikasi mereka sesuai dengan peserta yang berbeda-beda. Kemampuan ini menciptakan hubungan yang positif antara *trainer* dan peserta, serta meningkatkan kreativitas *trainer* dalam menyampaikan pesan.

Namun, dalam penelitian ini juga ditemukan beberapa penemuan yang dapat dibagi sesuai dengan elemen-elemen retorika seperti *invention*, *arrangement*, *style*, *delivery*, dan *memory*. Seperti halnya *invention*, pada penelitian ini peneliti menemukan bahwa gaya bicara *trainer* cenderung mengandalkan penggunaan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami oleh peserta. materi *training* yang disampaikan juga dirancang secara rapi sesuai dengan kebutuhan peserta dan *trainer* mengembangkannya dengan cara atau gaya bicara mereka masing-masing. Tidak hanya itu, dalam elemen *arrangement* menunjukkan bahwa *trainer*

dalam pelatihan *public speaking* menerapkan struktur yang teratur dalam menyampaikan materi. Dengan menggunakan pendekatan yang sistematis, dimulai dari pengenalan topik, pengembangan isi, hingga penutup. Teknik tersebut membantu *trainer* dalam menyampaikan materi yang sedang dibahas. Selanjutnya yaitu *style*, peneliti menemukan variasi gaya bicara yang digunakan oleh *trainer*. Pemateri atau *trainer* memiliki gaya yang lebih santai dan interaktif, sementara itu ada juga dengan pembawaan yang formal dan serius. Gaya bicara dapat disesuaikan dengan karakteristik peserta dan tujuan pelatihan. Ada juga penemuan terhadap *delivery* yang dimana peneliti menemukan bahwa *trainer* dalam pelatihan *public speaking* memiliki kemampuan penyampaian yang baik. Dengan menggunakan intonasi yang tepat, ekspresi wajah yang menarik, dan Gerakan tubuh yang mendukung pesan yang disampaikan. Dalam hal ini, dapat membantu mempengaruhi peserta. Dan penemuan yang terakhir yaitu pada *memory*, saat observasi peneliti menemukan bahwa pemateri atau *trainer* tidak hafal pada materi yang disampaikan. Hal tersebut terlihat pada saat ada hambatan yang terjadi seperti mati lampu, sehingga slide presentasi tidak dapat di siarkan sebagai alat pembantu *trainer* atau pemateri dalam menyampaikan pesan. Namun, *trainer* tidak hafal dan mencatat poin-poin materi tersebut. Sehingga, materi yang disampaikan pun tidak maksimal. Dengan hal tersebut, maka *trainer* harus mengembangkan elemen *memory*, karena hal tersebut dapat membantu *trainer* dalam penyampaian materi.

Dengan temuan penelitian ini, hasil penelitian menjadi landasan untuk mengembangkan dan meningkatkan kreativitas *trainer* dalam penyampaian materi *public speaking* kepada peserta.

Penutup

Dalam penelitian ini, dilakukan evaluasi terhadap komunikasi pelatihan *public speaking* yang disampaikan oleh *trainer* TSOT Outbound dengan menggunakan analisis teori retorika. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk memahami efektivitas komunikasi yang terjadi dalam pelatihan *public speaking* dan mengidentifikasi elemen-elemen retorika yang digunakan oleh *trainer* dalam menyampaikan pesan kepada peserta.

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa *trainer* telah menerapkan sebagian besar elemen-elemen retorika dalam komunikasinya. Pada elemen *invention*, *trainer* berhasil mengembangkan materi yang relevan dan menarik bagi peserta. dalam hal *arrangement*, penyajian materi telah diatur dengan baik, mengikuti alur yang jelas dan mudah dipahami. Dalam hal *delivery*, *trainer* mampu menyampaikan dengan jelas, lancar dan dapat mempengaruhi peserta pada kegiatan sesi materi. Gaya penyampaian yang digunakan juga sesuai dengan tujuan pelatihan dan menyesuaikan peserta. namun, terdapat beberapa kekurangan dalam penerapan elemen *memory*, dimana *trainer* cenderung mengandalkan slide presentasi, sehingga ketika ada hambatan, kurang memiliki daya ingat yang kuat dalam menyampaikan pesan. Oleh karena itu, disarankan untuk meningkatkan kemampuan *memory* sebagai bagian penting dalam keberhasilan penyampaian materi *public speaking*. Dengan demikian, evaluasi ini memberikan wawasan dan rekomendasi penting untuk peningkatan kualitas pelatihan *public speaking* yang dilakukan oleh *trainer* TSOT Outbound.

Saran

Saran untuk TSOT Outbound untuk bisa menambahkan pemateri yang dapat dipercaya dalam menyampaikan materi, agar seluruh *trainer* TSOT Outbound bisa tampil dan memiliki pengalaman untuk menyampaikan materi di depan peserta. Serta melakukan evaluasi secara berkala terhadap *trainer*, terkait evaluasi komunikasi yang diterapkan oleh *trainer* TSOT Outbound.

Dan saran bagi penelitian selanjutnya, untuk lebih mengembangkan atau mengeksplorasi teknik-teknik *public speaking* berdasarkan pada teori retorika. Dengan demikian, penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini, karena menurut saya penelitian ini menarik untuk dibahas dengan tujuan meningkatkan kualitas komunikasi publik

Daftar Pustaka

- Agatta, *Shilvi Khusna Dilla, Yuliati, Y., Rahmi, R., Abdar, Y., & Fahmi, R. (2022). Analisis Filsafat Retorika Aristoteles dalam Meningkatkan Kemampuan Public Speaking dan Relevansinya Terhadap Proses Kegiatan Pembelajaran. *JIM: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Sejarah*, 7(1), 15–25. <https://doi.org/10.24815/jimps.v7i1.16162>
- Bungin, B. (2012). *Teknik Analisis Dat Kualitatif*.
- Pujaatava, I. B. G. (2016). *TEKNIK WAWANCARA DAN OBSERVASI UNTUK PENGUMPULAN BAHAN INFORMASI*.
- Putri, D. M., Sos, S., & Si, M. (2017). *ANALISIS RETORIKA PADA PEMBENTUKAN PERSONAL BRANDING SANDIAGA UNO SEBAGAI PEMIMPIN PUBLIK PILKADA 2017 OLEH*. https://www.youtube.com/watch?v=Y1wkY0hA23s&list=LLthrv0z_y4_--
- Richard West, Lynn Turner - *Introducing Communication Theory. Analysis and Application. Fourth Edition -McGraw-Hill (2010)*. (n.d.).