



UNIVERSITAS IPWIJA

LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Jl. Letda Natsir No.7 Cikeas Ds. Nagrak, Kec. Gunung Putri

Kab. Bogor. 16967 Telp. +62-21-8233737

lp2m@ipwija.ac.id <https://lp2m.ipwija.ac.id>

UNIVERSITAS IPWIJA

No. : 024/IPWIJA.LP2M/PkM-00/2026
Perihal : Edaran Pengabdian kepada Masyarakat
Lampiran : -

Kepada Yth.
Bapak/Ibu Dosen Tetap
Universitas IPWIJA

Dengan hormat,

Sehubungan dengan dimulainya semester Genap Tahun Akademik 2025/2026, perlu diingatkan kembali tentang salah satu kewajiban Tri Dharma Perguruan Tinggi Dosen yaitu melaksanakan Pengabdian kepada Masyarakat. Berkenaan dengan hal itu maka disampaikan:

- Terima kasih kepada Bapak/Ibu Dosen Peneliti yang telah merespon Surat Edaran Kepala LP2M No.148/IPWIJA.LP2M/PkM-00/2025 tanggal 1 September 2025 tentang Kegiatan Bidang Pengabdian kepada Masyarakat dengan aktif melaksanakan Pengabdian kepada Masyarakat baik secara incidental maupun terjadwal yang ditugaskan oleh LP2M.
- Dosen diharapkan aktif mendukung agenda Pengabdian kepada Masyarakat yang telah disusun oleh LP2M.
- Dosen diharapkan aktif menginformasikan kepada LP2M mengenai kebutuhan dan atau permintaan masyarakat yang dapat dijadikan sarana Pengabdian kepada Masyarakat dengan mengajukan usulan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat.
- Dosen diharapkan siap setiap saat ketika ditugaskan oleh LP2M untuk melaksanakan Pengabdian kepada Masyarakat.
- Dosen yang ditugaskan untuk melaksanakan Pengabdian kepada Masyarakat segera membuat laporan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat.
- Dosen bersedia mendiseminasikan/memaparkan temuan Pengabdian kepada Masyarakat sesuai Laporan Pengabdian kepada Masyarakat yang telah disusun pada kegiatan yang dijadwalkan oleh LP2M UNIVERSITAS IPWIJA.

Demikian edaran ini disampaikan dan terima kasih.

Bogor, 2 Maret 2026

Drs Jayadi, M.M.
Kepala LP2M

Tembusan : Rektor
Dekan FEB
Dekan FSK

Nomor : 001/HRD.02/3/2026

Tangerang, 12 Maret 2026

Kepada Yth.
Bapak Dr. Hery Margono
di Tempat

Dengan Hormat,

Dalam rangka meningkatkan keterampilan komunikasi dan pengelolaan konflik secara tepat kepada karyawan Universitas Bunda Mulia, kami Departemen HR Universitas Bunda Mulia – Kampus Serpong bermaksud menyelenggarakan kegiatan pelatihan dengan tema:

"Komunikasi Asertif Untuk Mengelola dan Menyelesaikan Konflik"

Sehubungan dengan keahlian dan pengalaman yang Bapak miliki di bidang tersebut, kami bermaksud mengundang Bapak untuk menjadi **Narasumber** dalam kegiatan ini. Adapun detail pelaksanaan kegiatan sebagai berikut:

Hari, Tanggal : Selasa, 17 Maret 2026

Waktu : 09.00 – 11.30 WIB

Tempat : Ruang Premiere UBM Kampus Ancol

Target Peserta: Karyawan Operasional UBM Kampus Serpong dan Kampus Ancol

Besar harapan kami agar Bapak berkenan memenuhi undangan ini sebagai **Narasumber**. Demikian undangan ini kami sampaikan. Atas perhatian, waktu, dan kesediaan Bapak, kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,



ubm
Universitas Bunda Mulia

Vera Avrilia

Head of General Support – UBM Kampus Serpong



UNIVERSITAS IPWIJA

LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Jl. Letda Natsir No.7 Cikeas Ds. Nagrak, Kec. Gunung Putri

Kab. Bogor. 16967 Telp. +62-21-8233737

lp2m@ipwija.ac.id <https://lp2m.ipwija.ac.id>



SURAT TUGAS PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

No: 028/IPWIJA.LP2M/PkM-00/2026

Berdasarkan Surat Edaran Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) Semester Genap 2025/2026 No. 024/IPWIJA.LP2M/PkM-00/2026 tanggal 2 Maret 2026 dan surat permohonan dari Universitas Bunda Mulia No.001/HRD.02/3/2026 tanggal 12 Maret 2026 perihal permohonan Narasumber, Pendamping dan Pemberi Materi, dengan ini Kepala LP2M Universitas IPWIJA menugaskan:

Dr. Hery Margono, S.E., M.M (NIDN: 0327046702)

Untuk menjadi Narasumber dalam kegiatan yang akan dilaksanakan pada:

Hari / tanggal	: Selasa, 17 Maret 2026
Waktu	: 09.00 – 11.30 WIB
Tempat	: Universitas Bunda Mulia, Kampus Ancol, Jakarta Utara
Tema	: “Komunikasi Asertif untuk Mengelola dan Menyelesaikan Konflik.”

Setelah pelaksanaan kegiatan Dosen yang ditugaskan diwajibkan membuat Laporan Pelaksanaan Kegiatan kepada pemberi tugas (LP2M Universitas IPWIJA). Mohon bantuan penanggungjawab kegiatan membantu menyediakan berkas yang diperlukan untuk pembuatan laporan pelaksanaan kegiatan.

Demikian Surat Tugas ini disampaikan untuk dapat dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab.

Bogor, 14 Maret 2026



Drs Jayadi, M.M.
Kepala LP2M

Certificate

Diberikan kepada :

Dr. Hery Margono

Atas partisipasinya sebagai

Pembicara

**Pelatihan "Komunikasi Asertif untuk Mengelola dan
Menyelesaikan Konflik"**

Universitas Bunda Mulia



Jakarta, 17 Maret 2026



Dr. Chandra Wibowo Widhianto, S.E., M.M.

Direktur SDM & Penelitian Universitas Bunda Mulia

Komunikasi Asertif

Dr. Hery Margono



Communication
is Everything

The image shows a top-down view of a group of people sitting around a large blackboard. The word 'Communication' is written in large, white, cursive letters across the center of the board, with a thick red underline. Below it, the phrase 'is Everything' is written in a smaller, white, sans-serif font. Several people are visible around the board, some holding markers and writing. There are also some coffee cups and pieces of chalk scattered on the board. The overall scene suggests a collaborative meeting or workshop focused on communication.

Communication is the
sister of
leadership.

John Adair

“The quality
of your
communication
is the quality
of your life.”

—Anthony Robbins

Communication

Komunikasi, layaknya
sebuah senter.

Selalu memberi cahaya
pada jalan Anda,
segelap apapun itu.



~ Dr. Ibrahim Elfiky ~

3 Tingkat Komunikasi

- **Intrapersonal Communications**

Komunikasi yang menggunakan bahasa atau pikiran yang terjadi di dalam diri komunikator sendiri atau antara self dengan God. Merupakan keterlibatan internal secara aktif dari individu dalam pemrosesan simbolik dari pesan-pesan

- **Interpersonal Communications**

Komunikasi yang melibatkan satu pihak dengan pihak yang lain dalam suatu organisasi untuk mencapai suatu tujuan tertentu

- **Public Communications**

Proses penyampaian pesan secara serempak melalui media dari komunikator kepada banyak komunikan



Communication Objectives

- Informative
- Educative
- Persuasive
- Remindful
- Behavioral change
- Perceptual change



Tiga gaya komunikasi



Pasif



Asertif



Agresif

AGGRESSIVE

WIN - LOSE



HIGH OPENNESS OF COMMUNICATION



ASSERTIVE

WIN - WIN

LOW CONSIDERATION OF OTHERS

4 STAGES OF COMMUNICATION STYLES

CHALLENGE DIRECTLY

**PASSIVE
AGGRESSIVE**

LOSE - LOSE



LOW OPENNESS OF COMMUNICATION



PASSIVE

LOSE - WIN

iStock™

Credit: Whale Design

GAYA PASIF

(Si Kura-kura / *The Pleaser*)

- **Motto:** "*I lose, You win.*" (Saya kalah, Anda menang).
- **Ciri Fisik:** Suara pelan, mata menunduk, sering bilang "Terserah", "Maaf ya ganggu...", "Nggak apa-apa kok".
- **Pola Pikir:** "Kalau saya beda pendapat, nanti saya dibenci." / "Lebih baik ngalah daripada ribut."
- **Bahaya:** Stres sendiri (*Burnout*), sering jadi korban pelimpahan tugas, dianggap tidak punya inisiatif.
- **Di Kantor UBM:** Karyawan yang kerjanya bagus tapi tidak pernah naik jabatan karena tidak berani *speak up*.

GAYA AGRESIF

(Si Harimau / *The Bully*)

- **Motto:** "*I win, You lose.*" (Saya menang, Anda kalah).
- **Ciri Fisik:** Suara keras/membentak, telunjuk menuding, memotong pembicaraan, tatapan mata tajam/melotot.
- **Pola Pikir:** "Orang lain itu lambat/bodoh, harus dikerasin biar jalan." / "Saya yang paling benar."
- **Bahaya:** Ditakuti (bukan dihormati), tim jadi tidak kreatif, musuh dalam selimut banyak.
- **Di Kantor UBM:** Atasan atau senior yang *toxic*, membuat bawahan resign.

GAYA PASIF-AGRESIF

(Si Rubah / *The Manipulator*)

- **Motto:** *"I lose, You lose."* (Kita sama-sama hancur).
- **Ciri:** Di depan bilang "Iya Pak", di belakang ngedumel/gossip. Suka menyindir (*sarcasm*). Sengaja menunda pekerjaan untuk balas dendam.
- **Pola Pikir:** merasa tidak dihargai, menganggap diri sebagai korban, dan menyabotase secara diam-diam
- **Bahaya:** racun organisasi paling berbahaya.
- **Di Kantor UBM:** Budaya "ngomongin di belakang" atau "sikut-sikutan" halus.

GAYA ASERTIF

(Si Manusia / *The Professional*)

- **Motto:** *"I win, You win."* (Kita cari solusi).
- **Ciri Fisik:** Postur tegak tapi rileks, kontak mata bersahabat, suara jelas & datar (tidak emosi).
- **Pola Pikir:** "Saya menghargai diri saya, tapi saya juga menghargai Anda."
- **Hasil:** Masalah selesai, hubungan tetap terjaga.

Teknik Memberi Masukan → FPDH

- **Fakta:** *"Saya perhatikan laporan ini belum ada datanya..."* (Objektif, jangan bilang "Kamu malas").
- **Perasaan:** *"...saya jadi khawatir/bingung..."*
- **Dampak:** *"...karena nanti presentasi ke klien bisa terhambat."*
- **Harapan:** *"Bisa tolong dilengkapi sore ini jam 3?"*

Teknik "Sandwich Penolakan"

(Cara Bilang TIDAK): → TMT

- Roti Atas (Terima Kasih/Empati): *"Terimakasih ya sudah percaya sama saya buat ngerjain ini..."*
- Daging (Penolakan Jelas + Alasannya): *"...tapi Maaf banget, saya belum bisa bantu sekarang karena sedang fokus menyelesaikan deadline Pak Bos jam 2 nanti."*
- Roti Bawah (Solusi Alternatif): *"Tolong tanya ke Budi, sepertinya dia lagi luang. Atau kalau mau, besok pagi baru bisa saya bantu cek."*

Komunikasi **non verbal**

- Pakaian (customing)
- Waktu (chronemics)
- Bahasa tubuh (kinesics)
- Ruang (proxemics)
- Benda (objectics)
- Ukuran, bentuk dan gerak tubuh
- Tatapan mata dan ekspresi
- Senyuman → **3R5S**
- Sentuhan (haptics - touch)
- dll



Komunikasi Verbal

- Perbendaharaan kata (vocabulary)
- Senam
- TTM
- Kecepatan
- Intonasi/tekanan suara
- Jelas dan ringkas
- Humor
- **Positip**
- No “8-ng”
- Ngeluh, ngedumel, ngomel
ngegosip, ngeyel, ngapusi
ngemplang, dan ngeles
- dll

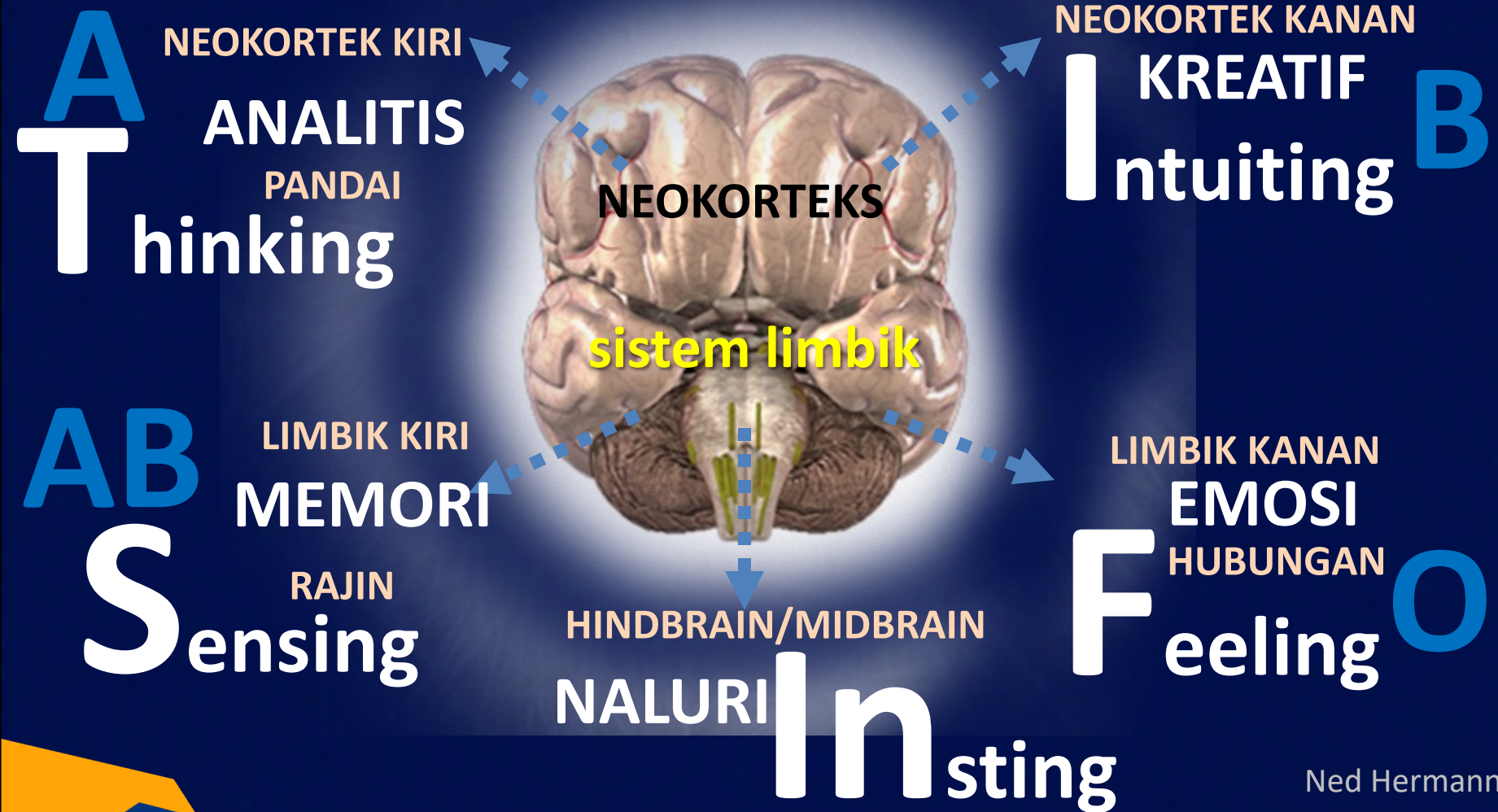


Beberapa Teknik **Komunikasi**

1. Mengemis/merengek/galau
2. Memaksa/Memberi Perintah
3. Presentasi & Negosiasi
4. Storytelling
5. Melakukan persuasi
6. Berkomunikasi sesuai dengan mesin kecerdasan dan atau **golongan darah**
7. Melakukan Persuasi dengan Metoda Conversational Hypnosis



POTENSI DIRI MESIN KECERDASAN Fungsi Otak Dominan



TERIMA KASIH