

Pelatihan Komunikasi Efektif Guna Meningkatkan Kemampuan Exelent Service Bagi Siswa Smk Di Bidang Pariwisata Dan Perhotelan

Emirullyta Harda Ninggar¹, Hestin Oktiani², Fri Rejeki Noviera³, Puspandari Setyowati Sugiyanto⁴

¹Universitas Lampung ; e-mail: emirullyta@gmail.com

²Universitas Lampung

³Universitas Lampung

⁴Universitas Lampung

ABSTRAK

Pelatihan Komunikasi Efektif untuk Meningkatkan Kemampuan Pelayanan Prima bagi Siswa SMK Sektor Pariwisata dan Perhotelan bertujuan untuk: 1) Meningkatkan keterampilan komunikasi efektif siswa. 2) Mengembangkan rasa percaya diri siswa untuk dapat berkomunikasi dengan baik dan memberikan pelayanan prima. 3) Mendorong terciptanya generasi muda dengan kemampuan komunikasi yang baik sehingga lebih siap memasuki dunia kerja langsung setelah lulus sekolah. Metode yang dilakukan memiliki 3 tahap: A) Analisis situasi dilakukan melalui penelusuran layanan dan kajian tema-tema terkait. B) Intervensi Objek dengan ceramah, FGD dan pelatihan. Tema ceramah dan diskusi adalah 1) Komunikasi Efektif 2) Pelayanan Prima kepada Pelanggan. 3) Etika dalam berkomunikasi. c) Evaluasi dilakukan dengan pre and post test sebagai metode pengukuran kuantitatif perubahan kognisi sebelum dan sesudah pelaksanaan. Secara umum pengetahuan mahasiswa tentang customer service dapat dikatakan memiliki dasar yang cukup baik, dapat dilihat dengan hasil pretest sebesar 72,9% dan setelah intervensi rata-rata meningkat menjadi 82,1%. Peningkatan ini berdasarkan pre-test dan post-test yang telah dilakukan. Skor tertinggi dari post test adalah 100 sedangkan skor terendah adalah 45. Dapat disimpulkan bahwa kegiatan PKM ini mampu memberikan dampak positif terhadap pengetahuan tentang bagaimana berkomunikasi secara efektif, sedangkan dari sisi afektif, peserta menjadi lebih memahami bagaimana komunikasi yang efektif akan mampu memberikan efek langsung dalam memberikan pelayanan prima kepada pelanggan. Dengan meningkatnya keterampilan dan kemampuan mahasiswa SMK, maka akan menjadi modal utama mahasiswa vokasi untuk dapat bersaing di dunia kerja yang utamanya menekankan pada kompetensi memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Kata kunci : Exelent service, Komunikasi Efektif, Pariwisata, Perhotelan

ABSTRACT

Effective Communication Training to Improve Excellent Service Capabilities for Vocational School Students in the Tourism and Hospitality Sector aims to 1) Improve students' effective communication skills. 2) Develop students' self-confidence to be able to communicate well and provide excellent service. 3) Encourage the creation of a young generation with good communication skills so that they are better prepared to enter the world of work directly after graduating from school. The method carried out has 3 stages: A) Situation analysis is carried out through service tracing and study of related themes. B) Object Intervention with lectures, FGDs and training. The themes of lectures and discussions are 1) Effective Communication 2) Excellent Service to Customers. 3) Ethics in communicating. C) Evaluation is carried out with pre and post test as a quantitative measurement

method of changes in cognition before and after implementation. In general, students' knowledge about customer service can be said to have a fairly good basis, it can be seen with pretest results of 72.9% and after the intervention an average increase to 82.1%. This increase is based on pre-tests and post-tests that have been carried out. The highest score of the post test is 100 while the lowest score is 45. It can be concluded that this PKM activity is able to have a positive impact on knowledge about how to communicate effectively, while from the affective side, participants become more understanding of how effective communication will be able to have a direct effect in providing excellent service to customers. With the increasing skills and abilities of vocational students, it will become the main capital of vocational students to be able to compete in the world of work which mainly emphasizes the competence of providing services to customers.

Keywords: Effective communication, excellent service, hospitality, tourism.

1. Pendahuluan

Keterampilan komunikasi merupakan salah satu kemampuan dasar yang harus dimiliki oleh seseorang untuk dapat bersaing di era saat ini. Komunikasi merupakan interaksi yang melibatkan dua orang atau lebih, sebagai makhluk sosial manusia pasti akan bertemu dan berinteraksi dengan orang lain. Cara berkomunikasi seseorang akan mempengaruhi pesan yang disampaikan dapat dipahami atau tidaknya pesan tersebut. Maka dari itu penting bagi seseorang untuk menguasai kemampuan komunikasi yang baik. Salah satu kemampuan komunikasi yang perlu dikuasai generasi muda saat ini adalah kemampuan komunikasi efektif. Komunikasi efektif akan berpengaruh ke banyak aspek dalam kehidupan termasuk dalam persaingan dalam dunia kerja.

Saat ini kemampuan untuk dapat berkomunikasi secara efektif merupakan salah satu kemampuan mutlak yang dibutuhkan di era globalisasi. Perkembangan zaman dan teknologi yang semakin maju saat ini pada akhirnya memaksa individu untuk bisa bersaing dalam meningkatkan kualitas diri. Persaingan industri pariwisata dan perhotelan yang semakin berkembang saat ini menuntut generasi muda untuk dapat memiliki kompetensi komunikasi yang baik sehingga dapat bersaing dan bertahan ditengah gempuran revolusi industri. Wabah Pandemi Covid-19 yang melanda dunia 2 tahun terakhir membuat geliat industri pariwisata dan perhotelan mengalami keterpurukan. Namun beberapa bulan terakhir, pemerintah dibuat cukup senang dengan laporan dari Badan Pusat Statistik (BPS) yang menyatakan bahwa industri pariwisata di Indonesia mengalami peningkatan kunjungan wisatawan mancanegara sejak bulan Mei tahun 2022 (indonesia.go.id, 2022).

Data tersebut membuat pemerintah bersemangat untuk mendukung geliat para pelaku industri pariwisata untuk mengambil pelajaran dari

krisis pada saat terjadi wabah dan menerapkan strategi baru untuk dapat membangkitkan kembali geliat pariwisata di Indonesia. Para pelaku industri diharapkan untuk dapat mereapakan strategi baru dengan tetap mengutamakan sisi pelayanan. Untuk dapat memberikan pelayanan terbaik, para tenaga kerja di lingkungan pariwisata harus dapat menerapkan komunikasi yang baik demi tercapainya pelayanan prima terhadap wisatawan.

Pelayanan Prima menjadi suatu kebutuhan primer bagi sebuah instansi untuk menjamin kepuasan pelanggan. Setiap personel pada sebuah instansi pemerintah maupun swasta harus selalu meningkatkan kompetensi sumber daya manusia untuk selalu dapat mewujudkan pelayanan yang semakin hari semakin baik. Dalam Service Excellent atau pelayanan prima sangat penting untuk memperhatikan standar mutu pelayanan, untuk menciptakan mutu pelayanan yang cepat, ramah, dan makin baik, untuk membangun citra positif di mata pelanggan. Peningkatan geliat industri pariwisata yang secara umum baik, memungkinkan untuk dapat lebih banyak menyerap tenaga kerja sehingga pertumbuhan perekonomian menanjak kembali.

Industri pariwisata dan perhotelan erat kaitannya dengan pelayanan, industri yang bergerak pada sektor tersebut secara terang-terangan bersaing untuk bisa menjadi pilihan bagi pelanggan. Jasa didefinisikan sebagai setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan

oleh suatu pihak yang lain dan merupakan barang tidak berwujud (intangible) serta tidak berakibat pada kepemilikan akan sesuatu (Suratno, 2001). Pelayanan yang berkaitan dengan jasa juga dapat dianggap sebagai produk intangible yang hasilnya lebih berorientasi kepada aktivitas dibandingkan dengan objek fisik, meskipun dalam kenyataannya produk fisik juga memiliki peranan tersendiri dalam industri pariwisata dan perhotelan.

Pelayanan juga dapat dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yaitu service operations yang tidak berhubungan langsung dengan pelanggan (back office atau backstage) dan service delivery atau yang biasa berhubungan secara langsung dengan pelanggan (front office atau frontstage) (Tjiptono, 2014).

Pendidikan menengah kejuruan merupakan pendidikan jenjang menengah yang mengutamakan pengembangan kemampuan siswa untuk melaksanakan jenis pekerjaan tertentu. Pendidikan menengah kejuruan mengutamakan penyiapan siswa untuk memasuki lapangan kerja serta mengembangkan sikap profesional. Sesuai dengan bentuknya, sekolah menengah kejuruan menyelenggarakan program-program pendidikan yang disesuaikan dengan jenis-jenis lapangan kerja (kemdikbud.go.id). SMK memiliki banyak program keahlian sesuai dengan kebutuhan dunia kerja yang ada. Untuk dapat bersaing dalam mendapatkan pekerjaan, siswa SMK harus memiliki modal keterampilan dan kemampuan komunikasi yang baik. Tidak hanya mengandalkan kemampuan intelektual, saat ini kemampuan komunikasi tidak kalah penting untuk menjadi prioritas utama sebagai nilai tambah bagi pribadi siswa.

Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 3 (SMKN3) Bandar Lampung merupakan salah satu sekolah yang mengakomodasi siswa yang memiliki minat untuk bekerja pada bidang pariwisata dan perhotelan. Berdasarkan pemikiran tersebut, secara khusus proposal ini akan membahas mengenai peningkatan kemampuan komunikasi efektif bagi siswa SMKN 3 Bandar Lampung, sebagai bekal untuk dapat lebih percaya diri dalam persaingan di dunia kerja.

2. Metode Pelaksanaan

Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) direncanakan dilaksanakan di SMK Negeri 3 Bandarlampung yang terletak Kota Bandar Lampung. Target sasaran PKM adalah siswa di lingkungan SMK Negeri 3 Bandar Lampung di bidang pariwisata dan perhotelan. Metode pelatihan komunikasi efektif ini meliputi: penjelasan materi, pelatihan dan simulasi, diskusi interaktif, dan evaluasi kegiatan.

Tahapan kegiatan pelatihan komunikasi efektif ini meliputi:

1. Penjelasan materi secara terperinci mengenai komunikasi efektif yang harus dimiliki oleh siswa SMK di bidang Pariwisata dan Perhotelan.
 2. Pelaksanaan simulasi pelatihan Komunikasi efektif bagi siswa SMKN 3 Bandar Lampung.
 3. Diskusi interaktif atau sharing pendapat diantara para peserta pelatihan dengan difasilitasi oleh fasilitator.
 4. Evaluasi kegiatan dengan menyebarkan kuesioner kepada para peserta, untuk mengetahui umpan balik guna melakukan analisis situasi dan sebagai bahan masukan penyelenggaraan kegiatan serupa di masa mendatang.
- ### 3. Pembahasan

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini dilaksanakan dengan metode offline sehubungan dengan penurunan angka covid dan edaran pemerintah yang telah melonggarkan pembatasan sosial. Para pembicara yang terdiri dari Tim PKM memberikan materi secara langsung dengan metode ceramah dan pelatihan. Kegiatan PKM ini dilaksanakan di SMKN 3 Bandar Lampung dengan peserta yang hadir secara langsung di ruangan yang telah dipersiapkan oleh pihak sekolah. Kegiatan dimulai pada pukul 08.00 dan berakhir pukul 12.00 WIB.



Gambar 1. Pelaksanaan Pengabdian

Sumber: Dokumentasi Tim Pengabdian, Tahun 2023

Kegiatan PKM terlaksana dengan baik dan diskusi berjalan lancar dengan diikuti antusiasme yang tinggi dari peserta. Dalam pelatihan juga diberikan ceramah kepada sasaran siswa melalui

pemaparan materi dan video serta dilanjutkan dengan tanya jawab. Peserta diberikan sosialisasi mengenai hubungan komunikasi efektif dengan pelayanan prima kepada pelanggan. Peserta juga diberikan gambaran mengenai pentingnya etika dalam berkomunikasi. Pengabdian berjalan lancar dengan beberapa output diantaranya peningkatan pengetahuan dan persepsi komunikasi efektif dan pelayanan prima.

Dalam kegiatan ini evaluasi dilakukan dua kali yakni di awal kegiatan penyuluhan (pre-test) dan diakhir kegiatan penyuluhan (post-test) berupa test awal dan test akhir dengan materi pertanyaan yang sama. Hasil evaluasi pre-test dan post-test akan dibandingkan sehingga diketahui selisihnya sebagai parameter akhir keberhasilan pelaksanaan pelatihan.

Total jumlah peserta yang mengisi kuesioner untuk sesi Pre-Test pada penyelenggaraan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) ini ialah sebanyak 31 orang. Sesi Post-Test diikuti dengan jumlah peserta yang sama dengan pada saat Pre-Test, yakni 31 orang. Tim kegiatan PkM telah menyediakan sebanyak 20 butir pertanyaan berwujud pertanyaan tertutup dengan skor bagi peserta yang menjawab benar untuk setiap soal adalah 5 (lima). Sehingga, skor maksimal bagi peserta yang menjawab benar semuanya ialah 100 (seratus). Butir soal yang dimaksud dibagikan dalam bentuk cetak oleh panitia dan dapat diisi langsung oleh para peserta.

Secara umum pengetahuan siswa mengenai pelayanan kepada pelanggan sudah memiliki dasar yang cukup baik, dapat di lihat dengan hasil pretest sebesar 72,9% jawaban siswa tepat mengenai pelayanan kepada pelanggan. Setelah dilakukan penyampaian materi oleh tim PkM, pemahaman siswa meningkat menjadi 82,1%. Peningkatan ini berdasarkan pre tes dan post tes yang telah dilakukan. Disarankan siswa masih perlu memahami kembali materi tentang pelayanan prima kepada pelanggan sehingga dapat memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan.

4. Ucapan Terimakasih (jika ada)

Kami mengucapkan terima kasih kepada Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) Universitas Lampung yang telah memfasilitasi dan mendukung pelaksanaan hibah tersebut; dan SMKN 3 Bandar Lampung sebagai mitra dalam pelaksanaan hibah.

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil di atas maka dapat disimpulkan bahwa kegiatan pengabdian ini mampu memberikan dampak positif secara kongritif terhadap pengetahuan tentang komunikasi efektif serta dapat memberikan pelayanan prima. Sedangkan dari sisi afektif peserta menjadi lebih memahami cara berkomunikasi secara efektif sehingga mampu meningkatkan kemampuan dalam memberikan pelayanan prima. Selanjutnya, dari adanya kegiatan pengabdian ini masalah kesenjangan pengetahuan, pemahaman dan kesadaran menurun sehingga berpengaruh pada meningkatnya keterampilan dan kemampuan siswa yang nantinya akan mendorong kompetensi memberikan pelayanan prima, sehingga siswa lebih siap Bersaing di dunia kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, A. A. (2003). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Dalam A. A. Barata, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Effendi, O. (2003). *Ilmu dan Teori Filsafat Komunikasi*. Dalam O. Effendi, *Ilmu dan Teori Filsafat Komunikasi*. Bandung : Citra Adya Bhakti .
- indonesia.go.id. (2022, 08 21). <https://www.indonesia.go.id>. Diambil kembali dari indonesia.go.id: <https://www.indonesia.go.id/kategori/editorial/5539/industri-pariwisata-bergairah-kembali?lang=1>
- kemdikbud.go.id. (1990). https://jdih.kemdikbud.go.id/detail_peraturan?main=3135. Diambil kembali dari https://jdih.kemdikbud.go.id/detail_peraturan?main=3135.
- Mufid, M. (2005). *Komunikasi dan Regulasi Penyiaran*. Dalam M. Mufid, *Komunikasi dan Regulasi Penyiaran*. Jakarta: Kencana.
- Mulyana, D. (2005). *Human Communication: Konteks-Konteks komunikasi*. Dalam S. M. Stewart L. Tubbs, *Human Communication: Konteks-Konteks komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Rahmayanty, N. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima*. Dalam N. Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Sirait, C. (2008). *The Power of Public speaking: Kiat Sukses Berbicara di Depan*. Dalam C. Sirait, *The Power of Public speaking: Kiat Sukses*

- Berbicara di Depan. Jakarta : Gramedia
Pustaka Utama .
- Suparman HL, V. I. (2019). Service Excellences.
Dalam V. I. Suparman HL, Service
Excellences. Graha Ilmu.
- Suratno, E. C. (2001). Pemasaran Barang dan Jasa .
Yogyakarta : Kanisius .
- Tjiptono, F. (2014). Service, Quality & Satisfaction.
Edisi 3. Yogyakarta: Andi.
- Wood, I. (2009). Layanan Pelanggan. Dalam I. Wood,
Layanan Pelanggan . Yogyakarta : Graha
Ilmu .