

Pelatihan Komunikasi Untuk Menghadapi Dunia Kerja Pada Perguruan Tinggi Akademi Pariwisata Medan Hotel School

Riza Afni¹, Rianto Manurung², Susi Marta Tambunan³, Sontina Griche Tambunan⁴, Yanti Nirmala⁵

¹Akademi Pariwisata Medan Hotel School, Indonesia, email: rizaafni1988@gmail.com

²Akademi Pariwisata Medan Hotel School, Indonesia, email: rintomanurung0@gmail.com

³Akademi Pariwisata Medan Hotel School, Indonesia, email: marzietambs@gmail.com

⁴Akademi Pariwisata Medan Hotel School, Indonesia, email: tinatambunan70@gmail.com

⁵Universitas Asa Indonesia Jakarta, Indonesia, email: matoa.ynirmala@gmail.com

*corresponding author)

Info Artikel

Diajukan: 12-12-2023

Diterima: 12-12-2023

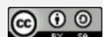
Diterbitkan: 25-01-2024

Kata Kunci:

Komunikasi; Peningkatan;
Kemampuan; Melamar; Dunia
Kerja

Keywords:

Communication; Enhancement;
Ability; Apply; Working world



Lisensi: cc-by-sa

Copyright © 2024 by Author, Publisher
Faatuatua Media Karya

Abstrak

Komunikasi yang efektif merupakan keterampilan kunci yang sangat penting dalam menghadapi dunia kerja. Keterampilan komunikasi yang baik dapat membantu diri membangun hubungan yang kuat di tempat kerja, memecahkan masalah, dan memajukan karier. Namun berbagai macam masalah komunikasi kerap kali muncul, mulai pada tataran makro di pemerintahan, di korporasi sampai pada level mikro di kehidupan sehari-hari. Berbagai masalah komunikasi sangat penting untuk dipahami lebih dalam agar pada sisi yang lain terus meningkatkan keterampilan berkomunikasi sehingga proses komunikasi berjalan dengan efektif. Terwujudnya komunikasi yang efektif tentu memerlukan ketrampilan komunikasi, salah satunya adalah untuk karier seseorang di segala bidang pekerjaan. Seseorang diharapkan dapat bekerjasama secara efektif dengan orang lain, menyajikan gagasan secara efektif dan lain sebagainya. Metode yang digunakan dalam kegiatan PKM adalah dengan melakukan penyuluhan dengan pihak mitra dengan peserta dari mahasiswa Perguruan Tinggi Akademi Pariwisata Medan Hotel School. Penyuluhan dilakukan secara langsung di tengah setelah masa peralihan suasana pandemic covid 19 dengan mengedepankan simulasi atau roleplay pada peserta. Penyuluhan ini menunjukkan adanya antusiasme peserta dan juga peningkatan keterampilan berkomunikasi efektif sehingga dapat dilakukan secara berkelanjutan.

Abstract

Effective communication is a key skill that is very important in facing the world of work. Good communication skills can help you build strong relationships at work, solve problems, and advance your career. However, various kinds of communication problems often arise, from the macro level in government, in corporations to the micro level in everyday life. It is very important to understand various communication problems in more depth so that on the other hand, you can continue to improve your communication skills so that the communication process runs effectively. The realization of effective communication certainly requires communication skills, one of which is for a person's career in all fields of work. A person is expected to be able to collaborate effectively with other people, present ideas effectively and so on. The method used in PKM activities is by conducting outreach with partners and participants from Medan Hotel School Tourism Academy College students. The counseling was carried out directly in the midst of the transition period following the Covid-19 pandemic atmosphere by prioritizing simulation or roleplay for participants. This counseling shows the enthusiasm of the participants and also improves effective communication skills so that it can be carried out on an ongoing basis.

1. PENDAHULUAN

Perubahan zaman yang signifikan telah terjadi sebagai hasil dari kemajuan dalam teknologi komunikasi. Beberapa dampak utama perubahan ini termasuk dalam aspek globalisasi kemajuan dalam

komunikasi telah memungkinkan pertukaran informasi yang cepat dan mudah di seluruh dunia. Ini telah menyebabkan terciptanya pasar global yang lebih terbuka dan terintegrasi. Aspek peningkatan akses informasi dimana teknologi komunikasi modern, seperti internet, telah memberikan akses ke berbagai sumber informasi. Hal ini telah membantu dalam peningkatan tingkat pendidikan dan pengetahuan di seluruh dunia. Aspek perubahan pola komunikasi dimana sosial media dan platform komunikasi digital lainnya telah mengubah cara orang berinteraksi. Komunikasi tidak lagi terbatas pada pertemuan tatap muka, melainkan juga melalui pesan teks, panggilan video, dan platform media sosial. Percepatan perubahan bisnis yang mana teknologi komunikasi telah mempercepat proses bisnis, memungkinkan perusahaan untuk beroperasi secara lebih efisien dan responsif terhadap perubahan pasar. Inovasi digital juga memungkinkan pengembangan produk dan layanan yang lebih cepat. Aspek perubahan model pekerjaan dimana kemajuan komunikasi memungkinkan pekerja untuk bekerja dari jarak jauh (remote), yang pada gilirannya telah mengubah dinamika tempat kerja dan memungkinkan kolaborasi lintas batas geografis. Peningkatan Kesadaran Global: Informasi tentang peristiwa global, masalah lingkungan, dan isu-isu sosial dapat disebar dengan cepat, yang dapat meningkatkan kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam isu-isu tersebut. Revitalisasi Budaya: Komunikasi digital telah memainkan peran penting dalam revitalisasi dan pelestarian budaya. Melalui platform online, budaya lokal dapat diakses dan dibagikan dengan publik global.

Masalah yang ditemui pada masyarakat terkait dengan perubahan komunikasi dalam menghadapi dunia kerja, perubahan ini juga membawa tantangan, termasuk isu privasi, keamanan siber, dan dampak sosial dari ketergantungan pada teknologi. Selain itu, perubahan yang cepat ini dapat menciptakan kesenjangan digital antara mereka yang memiliki akses dan keterampilan teknologi dan mereka yang tidak.

Solusi yang di tawarkan dalam penyelesaian masalah tersebut yaitu melibatkan berbagai strategi dan pendekatan tergantung pada sifat masalah yang dihadapi. Berikut beberapa solusi yang bisa diambil untuk meningkatkan atau menyelesaikan masalah komunikasi, Pemahaman yang Jelas, Pastikan pesan yang ingin disampaikan jelas dan dapat dipahami oleh penerima, gunakan bahasa yang sesuai dengan pemahaman audiens target, hindari penggunaan frasa atau istilah yang mungkin membingungkan. Mendengarkan aktif, berikan perhatian penuh pada pembicara dan hindari gangguan. Konfirmasikan pemahaman Anda dengan mengulang kembali atau memberikan umpan balik, Tunda penilaian atau tanggapan sebelum benar-benar memahami pesan yang disampaikan. Feedback Terbuka dan Konstruktif, minta umpan balik secara teratur untuk memastikan bahwa komunikasi berjalan dengan baik, terima kritik dengan terbuka dan gunakan sebagai peluang untuk belajar dan berkembang (Fourianalisyawati, 2012). Klarifikasi dan Bertanya, jangan ragu untuk bertanya jika Anda tidak yakin atau memerlukan klarifikasi, pastikan bahwa tidak ada asumsi yang salah dalam komunikasi. Pilih Saluran Komunikasi yang Tepat, gunakan saluran komunikasi yang sesuai dengan konteks dan urgensi pesan, misalnya, pertemuan tatap muka untuk diskusi yang kompleks, sementara email untuk informasi formal. Kesadaran Budaya, jika Anda berkomunikasi dengan orang dari budaya yang berbeda, tingkatkan kesadaran budaya Anda untuk menghindari mispersepsi atau konflik. Jaga Emosi, Hindari mengungkapkan emosi yang tidak seimbang dalam komunikasi. Gunakan teknik manajemen emosi untuk mengatasi stres atau ketegangan. Latihan Komunikasi, tingkatkan keterampilan komunikasi melalui pelatihan dan latihan reguler, manfaatkan sumber daya seperti buku, kursus, atau pelatih komunikasi. Penggunaan Teknologi dengan Bijak, pastikan penggunaan teknologi seperti pesan teks, email, atau media sosial sesuai dengan kebutuhan dan situasi. Penyelesaian Konflik yang Efektif, jika terjadi konflik, cari solusi yang adil dan konstruktif melalui dialog terbuka dan jujur, penting untuk diingat bahwa setiap situasi memiliki konteks dan dinamika unik, jadi solusi yang diambil harus disesuaikan dengan kebutuhan khususnya.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Perspektif Komunikasi

Perspektif komunikasi, hambatan komunikasi dapat berbentuk: (1) fisik, misalnya saja tempat yang bising, suasana dan tempat saat komunikasi berlangsung dan sebagainya; (2) psikologis, unsur psikologis menjadi salah satu penyumbang timbulnya hambatan atau kegagalan komunikasi seperti persepsi, motivasi, hambatan mental yang mengganggu kelancaran pengiriman dan penerimaan pesan; (3) fisiologis, merupakan hambatan yang mencakup semua aspek fisik yang rapat mengganggu komunikasi; dan 4) semantik, merupakan hambatan yang muncul dalam bentuk kata-kata yang mengganggu perhatian pengirim dan penerima terhadap suatu pesan, misalnya saja perbedaan bahasa atau penggunaan jargon atau istilah yang tidak dipahami komunikan (Orbe & Bruess, 2005 dalam Liliweri, 2011). Merujuk pada penelitian yang dilakukan oleh Ayu dan Purba (2019) yang menyatakan

bahwa proses komunikasi khususnya dalam mempersuasi seseorang tidak berhasil dilakukan karena faktor noise dimana kurangnya pemahaman komunikator akan keadaan sosial komunikan sehingga motivasi untuk pengembangan diri yang menjadi tujuan dari program yang dicanangkan tidak dapat berjalan baik.

2.2 Kegagalan Dalam Komunikasi

Kegagalan komunikasi juga dapat terjadi salah satunya karena minimnya kemampuan mendengar lawan bicara kita. Mendengarkan adalah pekerjaan yang selama ini kurang mendapatkan perhatian, kita terlalu sibuk dengan berbicara. Setiap berkomunikasi kita selalu menunggu lawan bicara kita selesai bicara dan secepatnya mencoba untuk berbicara. Berbagai argumen, sanggahan dan bahan pembicaraan disiapkan sebanyak-banyaknya dalam benak kita ketika lawan bicara sedang berbicara. Mendengarkan bukanlah hanya sekedar masuknya stimulus berupa suara, bunyi dalam telinga kita. Mendengarkan adalah bagaimana mekanisme seluruh panca indra kita bekerja dan bersinergi dengan pikiran kita sehingga menghasilkan respon yang asertif pada lawan bicara kita; baik itu gesture, mimik muka, kontak mata dan lain sebagainya yang menunjukkan begitu simpatinya kita pada lawan bicara (Devito, 2015).

3. METODE PELAKSANAAN

Metode pelaksanaan ini menjelaskan cara atau metode yang digunakan dalam proses keseluruhan kegiatan pengabdian kepada masyarakat, mulai dari tahap pertama yaitu tahap persiapan atau pra-kegiatan; pada tahapan ini dilakukan koordinasi antara panitia pelaksana penyuluhan dengan mitra, penentuan waktu pelaksanaan penyuluhan, persiapan materi dan hal teknis lainnya sehubungan dengan penyuluhan dilaksanakan secara daring. Tahapan kedua adalah tahap pelaksanaan. Tahap ini dimulai dari pengecekan kesiapan pembicara, moderator, host, pengecekan peserta dan pelaksanaan penyuluhan. Tahap ketiga adalah pasca kegiatan yaitu mencakup evaluasi kegiatan dan pembuatan serta publikasi kegiatan PKM.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Penjelasan Kegiatan

Kegiatan dilaksanakan di Perguruan Tinggi Akademi Pariwisata Medan Hotel School, Acara PKM dibuka oleh host atau moderator dari Perguruan Tinggi Akademi Pariwisata Medan Hotel School dengan memperkenalkan pembicara. Pimpinan Perguruan Tinggi Akademi Pariwisata Medan Hotel School membuka acara dengan memberikan sambutan yang menekankan pentingnya keterampilan dalam berkomunikasi. Selanjutnya acara penyuluhan sendiri dimulai oleh pembicara dengan pemberian pretest sederhana mengenai keterampilan komunikasi efektif, dan dilanjutkan dengan pemberian materi.

Materi berupa penjelasan mengenai pentingnya keterampilan berkomunikasi; dimulai dari apa yang dimaksud dengan komunikasi sampai kepada mengapa komunikasi menjadi penting. Tentunya bicara mengenai komunikasi tidak terlepas dari adanya pertukaran suatu ide atau gagasan yang bertujuan untuk mengubah tingkah laku komunikan (Rogers dalam Mulyana, 2017). Komunikasi secara sekilas memang belum dipandang penting, karena setiap orang menganggap bahwa komunikasi itu dilakukan secara alamiah setiap hari, bahkan sejak lahir dan manusia berkomunikasi secara otodidak. Namun demikian tidak selalu setiap proses komunikasi dapat berjalan dengan baik, sering kali kita temui perbedaan penafsiran akan pesan yang disampaikan.

Masalah komunikasi dapat terjadi karena adanya perbedaan perilaku; akibat perbedaan latar belakang manusia, berupa perbedaan budaya, agama, latar belakang pendidikan, suku, gaya komunikasi, jabatan dan lain sebagainya. Hal ini merupakan penyumbang terjadinya perbedaan persepsi. Perbedaan persepsi inilah yang mengakibatkan terjadinya masalah komunikasi. Merujuk pada penelitian yang dilakukan oleh Yusuf (2020) menyatakan bahwa hambatan kerap kali muncul ketika terdapat perbedaan latar belakang budaya, seperti yang dialami oleh responden mahasiswa dalam penelitian tersebut. Hambatan komunikasi yang ditemui lebih kepada hambatan dari segi fisik, budaya, persepsi, motivasi, pengalaman, emosi, bahasa dan lain sebagainya.

Pada saat penjelasan mengenai pentingnya komunikasi dan hambatan yang ditimbulkan dari proses komunikasi, pembicara menampilkan materi berupa powerpoint yang menggambarkan terjadinya perbedaan persepsi akibat perbedaan perilaku atau behaviour, tingkat Pendidikan, pengalaman, kedudukan dan sebagainya.

Komunikasikan adalah penerima pesan, baik orang atau kelompok maupun organisasi. Dalam materi yang disampaikan pembicara, penting untuk dapat memahami dan memetakan penerima pesan.

Seorang komunikator harus mengetahui siapa komunikannya; apa jenis kelaminnya, usia, ekonomi, sosial, budaya, politik dan lain sebagainya. Pemahaman ini akan menentukan pembuatan strategi komunikasi yang efektif. Untuk itu pembicara dalam penyuluhan ini menekankan adanya riset sederhana terlebih dahulu mengenai siapa komunikannya atau target khalayak sebelum kita melakukan komunikasi. Kita kenal dalam bahasa marketing disebut dengan market research. Dari unsur komunikator, pesan, media komunikasi dan komunikan yang sudah dipahami dan dipetakan dengan baik maka dapat diprediksi hasil pesan komunikasinya. Respon atau tanggapan dari komunikan apakah sesuai dengan yang kita harapkan atau tidak.

Berbagai macam pendalaman materi disampaikan oleh pembicara yang mengerucut pada bagaimana menciptakan komunikasi yang efektif melalui lima hukum komunikasi yang produktif, yaitu (1) respect; (2) empathy; (3) audible; (4) clarity; dan (5) humble (Fourianalistyawati, 2012). Respect mengacu pada sifat dasar manusia yang ingin dihargai. Dalam hal ini menghargai setiap individu yang menjadi sasaran pesan dari komunikator. Jika komunikasi dilakukan dengan sikap saling menghargai dan menghormati maka akan tercipta kerjasama yang baik serta meningkatkan efektifitas dalam pekerjaan yang nantinya akan segera dimasuki oleh para lulusan ini.

4.2 Tingkat Pemahaman Tentang Kegiatan Yang Berlangsung

Tingkat pemahaman peserta terhadap materi yang disampaikan menunjukan tingkat baik, terbukti dari antusias peserta dalam mengikuti kegiatan dan memberikan sejumlah pertanyaan, dimana dalam kegiatan tersebut sehingga waktu yang telah ditentukan ditambah menjadi sepuluh menit untuk mengakomodasi pertanyaan peserta.

4.3 Dokumentasi Kegiatan

Berikut adalah foto kegiatan pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat



Gambar 1. Foto Kegiatan PKM

5. KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dapat disimpulkan memenuhi tujuan yaitu mengembangkan keterampilan berkomunikasi efektif peserta, melalui mendengarkan dengan empati serta berperilaku komunikasi yang asertif. Materi penyuluhan ini bermanfaat dan mampu mengembangkan kemampuan keterampilan komunikasi efektif, sehingga dapat dilakukan dikemudian hari dengan waktu yang lebih banyak dan materi komunikasi efektif yang lebih menambah simulasi atau roleplay pada peserta penyuluhan yang sama. Kegiatan ini juga dapat disimpulkan sangat bagus dilakukan dan bermanfaat, Dengan adanya beragam kegiatan yang positif seperti penyuluhan ini dapat mengisi waktu mereka dengan materi-materi yang berguna untuk pengembangan diri dan tetap dapat produktif

DAFTAR PUSTAKA

- Ayu, S.M & Purba, C.A. (2019). Komunikasi Persuasif Pekerja Sosial Dalam Proses Adaptasi Imigran Anak Tanpa Pendamping di Indonesia. *Communicare: Journal of Communication Studies*, 4(2), 79-90. <https://doi.org/10.37535/101004220175>
- Admin. (2020, Mei 19). Sejarah SMK Tarakanita. SMK TARAKANITA JAKARTA. <http://smkjkt.tarakanita.sch.id/page/sejarah-sekolah>
- Devito, J.A. (2015). *The Interpersonal Communication Book* (14th Ed.). Pearson Education Limited.
- Fourianalistyawati, E. (2012). Komunikasi Yang Relevan dan Efektif Antara Dokter dan Pasien. *Jurnal Psikogenesis*, 1(1), 82-87. <https://doi.org/10.24854/jps.v1i1.37>
- Kemdikbud. (2019). Standar Nasional Pendidikan Sekolah Menengah Kejuruan/Madrasah Aliyah Kejuruan. Direktorat Sekolah Menengah Kejuruan. Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia. <http://smk.kemdikbud.go.id/konten/4125/standar-nasional-pendidikan-smk-danmak>
- Liliweri, A. (2011). *Komunikasi Serba Ada Serba Makna*. Kencana Predana Media Group
- Mulyana, D. (2017). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Remaja Rosdakarya.
- Hasmawati, F. (2020). Karakteristik Komunikator Efektif dalam Komunikasi Antar Pribadi. *Jurnal Komunikasi Islam dan Kehumasan*, 4(2), 69-95. <https://doi.org/10.19109/jkpi.v4i2.7315>
- Utaminingtyas, R.R.B. (2019). Pengembangan Aspek Non Verbal Perilaku Asertif Dengan Assertive Training. *Jurnal Admisi dan Bisnis*, 20(2), 117-126. <http://dx.doi.org/10.32497/ab.v20i2.1649>
- Wood, J.T. (2013). *Komunikasi Interpersonal: Interaksi Keseharian* (6th ed). Penerbit Salemba Humanika.
- Yusuf. S. (2020). Hambatan Komunikasi Antarbudaya (Studi Kasus pada Mahasiswa Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Gadjah Mada Angkatan 2019). *Komunikologi Jurnal Pengembangan Ilmu Komunikasi dan Sosial*, 4(1), 39-52. <http://dx.doi.org/10.30829/komunikologi.v4i1.6745>