

## PENTINGNYA KEMAMPUAN BERKOMUNIKASI SECARA EFEKTIF DALAM SUPERVISI HOTEL

Gri Sella Febriani<sup>1</sup>, Ni Made Putri Intan Sanjiwani<sup>2</sup>, I Gusti Ayu Melistyari Dewi<sup>3</sup>

Jurusan D3 Perhotelan Konsentrasi Tata Boga, Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional

Email : [feegrisola@gmail.com](mailto:feegrisola@gmail.com)<sup>1</sup>, [intansanjiwani48@gmail.com](mailto:intansanjiwani48@gmail.com)<sup>2</sup>

### Abstrak

Pentingnya komunikasi dalam supervisi hotel sangat berpengaruh pada karyawan agar dapat bekerja sesuai dengan arahan dan ketentuan. Komunikasi secara efektif akan memberi pemahaman pada karyawan agar tidak terjadi kesalahan dalam bekerja tentunya juga akan berdampak positif pada lingkungan kerja dan bekerja dalam team akan membentuk kekompakan antar anggota maka dari itu penting melakukan komunikasi yang baik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tugas seorang supervisor untuk mengarahkan dan membimbing komunikasi team supaya dapat memperbaiki proses kinerja setiap karyawan dalam bekerja.

**Kata Kunci** : komunikasi, supervisor, karyawan.

### Abstract

*The importance of communication in hotel supervision greatly influences employees so they can work in accordance with directions and regulations. Effective communication will provide understanding to employees so that mistakes do not occur at work, of course it will also have a positive impact on the work environment and working in a team will form cohesiveness between members, therefore it's important to carry out good communication. This research aims to analyze the task of a supervisor to direct and guide team communication so that it can improve the performance process of each employee at work.*

**Keywords** : communication, supervisor, employee.

## 1. Pendahuluan

Menurut Effendy dalam Penulisan Ruliana (2014:3): "Komunikasi didefinisikan sebagai proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan melalui suatu media yang menimbulkan efek." Dari definisi tersebut maka komunikasi akan berhasil ketika penerima pesan memberikan timbal balik kepada pemberi pesan dengan adanya dari penerima dan sesuatu yang diperbuat oleh penerima. Bila komunikasi antar karyawan di suatu hotel tidak berjalan dengan baik maka timbul dampak negatif yang akan mengganggu operasional didalam suatu hotel yang akan menimbulkan kesalahpahaman antara karyawan hotel dan hal tersebut berpengaruh terhadap kinerja karyawan kantor depan di suatu hotel.

Komunikasi memiliki pengaruh terhadap peningkatan kinerja karyawan yang ada, karena semakin baik komunikasi yang dilakukan oleh pihak perusahaan, maka dampak positif pun akan semakin meluas bagi karyawan yang nantinya bisa mempengaruhi kinerja masing-masing karyawan. Dengan adanya komunikasi yang 2 arah antara pihak hotel (perusahaan) dengan karyawan akan berdampak terhadap motivasi karyawan dalam bekerja (Ningsih, 2018; Nisa, Rooswidjajani, & Fristin, 2018). Apalagi karyawan sebuah hotel yang menyajikan pelayanan sebagai modal utama. Jadi ketika karyawan yang dimiliki sebuah hotel mampu berkomunikasi baik dengan para tamu akan membawa dampak terhadap perkembangan hotel itu sendiri. Komunikasi yang efektif antara pimpinan dan anggota atau antara sesama karyawan menjadi faktor penting dalam pencapaian tujuan suatu organisasi. Komunikasi yang baik akan memungkinkan suasana kerja yang kondusif, sehingga kinerja karyawan dapat menjadi maksimal.

Supervisor adalah seorang manager pada tingkat bawah organisasi, yang harus mengawasi pengawasan junior. Tugas dan tanggung jawab supervisor meliputi perencanaan, koordinasi, pengarahan, pengawasan dan evaluasi. Salah satu tugas supervisor yaitu pengawasan. Pengawasan adalah suatu upaya sistematis untuk menetapkan kinerja standar pada perencanaan dan merancang sistem umpan balik informasi untuk membandingkan kinerja actual dengan standar yang telah ditentukan. Dalam hal ini, supervisor harus mampu menjadi seorang pengawas yang dapat membantu setiap komunikasi antar karyawan berjalan dengan baik. Komunikasi menjadi suatu hal yang penting dalam industri perhotelan karena pariwisata menjadi sebuah simbol dimana kepuasan dan kenyamanan tamu adalah poin utama yang harus dicapai. Komunikasi menjadi jembatan untuk pelanggan dan karyawan agar dapat memahami dengan baik apa yang menjadi keinginan dan kepuasan tamu.

Alasan mengapa peneliti memilih topik ini agar dapat mengetahui dan memahami mengapa skill komunikasi sangat penting untuk dimiliki oleh setiap karyawan terutama bagaimana komunikasi ini dapat memudahkan pekerjaan karyawan termasuk dengan menjadikan komunikasi sebagai solusi utama dalam memecahkan setiap konflik ketika terjadi permasalahan di dalam pekerjaan. Bekerja dalam team tentu akan berhasil jika ada kekompakan dan saling memahami satu sama lain. Komunikasi membantu setiap anggota untuk menjalin kekompakan karena untuk memahami dan beradaptasi haruslah saling melakukan percakapan antar dua arah. Tentunya praktik active listening akan menjadi strategi utama untuk setiap karyawan agar dapat mempermudah komunikasi karyawan dalam pekerjaannya. Active listening sendiri berfungsi penting dalam komunikasi dua arah. Sebagai pendengar yang baik, kita perlu memahami pembicara memberikan pendapat mereka dengan beberapa gesture tubuh yang mendengarkan pembicara. Penting bagi karyawan memahami bentuk active listening agar menjadikan komunikasi menjadi lebih terjalin. Hal ini membuat supervisor berperan penting untuk membantu mengawasi kinerja hotel termasuk mengelola konflik dan berdiskusi dengan karyawannya maka dari itu penting bagi supervisor untuk mengetahui bagaimana berkomunikasi dengan baik terhadap teamnya agar dapat saling memahami dan menyelesaikan konflik termasuk mempraktikkan active listening dengan baik. Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, dapat dirumuskan tiga rumusan masalah, yaitu (1) Mengapa kemampuan berkomunikasi efektif antar sesama karyawan sangat penting dalam lingkungan kerja hotel? (2) Bagaimana praktik active listening yang baik untuk setiap karyawan?

## 2. Metode

Menurut Umar (2013:22): "Metode deskriptif bertujuan untuk mengembangkan sifat sesuatu yang tengah berlangsung pada saat riset dilakukan dan memeriksa sebab-sebab dari suatu gejala." Metode deskriptif bertujuan untuk menggambarkan objek selama penelitian dan memeriksa penyebab fenomena. Penulis memilih metode deskriptif untuk mengeksplorasi informasi yang digunakan untuk penelitian ini. Metode deskriptif sangat cocok dan berlaku berdasarkan kondisi penulis selama penelitian. Penelitian kepustakaan adalah penelitian yang dilaksanakan dengan menggunakan literatur (kepustakaan), baik berupa buku, catatan, maupun laporan hasil penelitian terdahulu. Penelitian yang dilakukan termasuk penelitian kuantitatif kausalitas.

## 3. Hasil dan Pembahasan.

Salah satu keberhasilan dalam sebuah team adalah memiliki kerja sama yang baik (Rahmawati & Supriyanto, 2020). Untuk tercapainya suatu keberhasilan tersebut maka dalam suatu team harus memiliki komunikasi yang baik dari atasan ke bawahan, sesama karyawan dan juga karyawan dan tamu. Dengan memiliki komunikasi yang baik, maka akan mudah tercapainya suatu tujuan. Dengan hal ini peneliti akan menganalisis permasalahan sesuai dengan rumusan masalah yang disampaikan penulis mengenai pentingnya berkomunikasi. Penulis akan menganalisis permasalahan dengan metode observasi.

Komunikasi yang efektif salah satunya melakukan komunikasi antar dua arah karena penting untuk melakukan percakapan antara pendengar dan pembicara (Mailani dkk., 2022). Dengan melakukan teknik *active listening*, lakukan gestur tubuh yang memberikan perhatian atau respon kecil agar lawan bicara merasa didengarkan. Mempelajari cara berkomunikasi yang baik dengan tamu jugalah hal yang penting agar kenyamanan dan kepuasan tamu dapat tercapai, bagaimanapun juga tamu adalah prioritas utama jadi penting melakukan komunikasi baik percakapan ringan ataupun memperhatikan kebutuhan tamu dalam melakukan kegiatannya.

Komunikasi yang terjalin antar karyawan juga penting karena akan menumbuhkan kerja sama dan komitmen untuk menciptakan lingkungan yang memotivasi karyawan dalam bekerja. Salah satunya adalah membantu menyelesaikan permasalahan. Supervisor berperan penting dalam kesejahteraan dan memastikan kerja sama antar team terlaksana dengan baik maka dari itu supervisor harus mampu melatih dan membina team untuk saling mendengarkan secara aktif membantu, mendengar dan memahami apa yang dikatakan anggota lain serta membantu pembicara mengekspresikan dirinya dengan jelas. Hal ini akan membantu permasalahan terselesaikan dengan baik apabila konflik dapat saling dikomunikasikan dan didengar dengan seksama.

Hal lainnya yaitu mendengarkan secara aktif serta berfokus pada fakta dan perasaan, mengurangi ketegangan dan sikap defensif, memungkinkan konflik diselesaikan dengan lebih efektif. Tidak bisa membela pihak lain terlalu condong atau berlaku tidak adil hanya karena memikirkan perasaan anggota, penting untuk memastikan bahwa fakta dan perasaan dijadikan patokan utama ketika menyelesaikan konflik dapat membantu hal tersebut terselesaikan dengan baik. Melakukan *effective questioning* dapat juga membantu pendengar dan pembicara menjadi lebih terkoneksi satu sama lain, yang artinya dapat ikut saling memahami dengan melakukan *effective questioning* (Indrapuri dkk., 2023).

Melakukan *active listening* harus memperhatikan gerakan tubuh yang benar-benar harus memperhatikan orang lain dalam berbicara. Hal ini dapat dilakukan dengan menggunakan *gesture non verbal*. Menatap mata lawan bicara, meletakkan tangan di atas dagu, mengangguk setiap lawan berbicara memperlihatkan bahwa tertarik atau memahami maksud pembicara, tersenyum dan mengernyitkan dahi apabila ada kalimat yang belum dipahami.

Selain itu berkomunikasi antar anggota kerja, ada pula berkomunikasi secara aktif dengan tamu seperti menangani komplain. Sangat penting bagi seorang karyawan untuk menerapkan *active listening* dalam menangani komplain agar tamu merasa didengarkan dengan baik. Mendengarkan komplain terlebih dahulu dengan sikap dan *gesture* tubuh yang

benar setelah memahami komplain yang diberikan baru bisa menangani dan menyelesaikan komplain yang diberikan oleh tamu. Hal ini akan sangat membantu jika menerapkan *active listening* dan *effective questioning* dalam menangani konflik. Ketika menerapkan *active listening* dan *effective questioning* maka secara otomatis, karyawan memahami apa komplain yang diberikan oleh seorang tamu.

#### 4. Simpulan dan Saran

##### Simpulan

Komunikasi yang dilakukan secara dua arah merupakan komunikasi yang efektif, karena penting melakukan percakapan antara pembicara dan pendengar. Komunikasi yang efektif sangat penting dalam lingkungan kerja terutama perhotelan, untuk membangun sistem kerjasama yang baik. Salah satu cara melakukan komunikasi yang efektif yaitu dengan menerapkan teknik *active listening*. Teknik ini adalah serangkaian teknik yang dirancang untuk membantu dalam mendengar dan memahami apa yang dikatakan orang lain/lawan bicara, serta membantu pembicara untuk mengekspresikan dirinya dengan jelas, serta termasuk proses dalam menerima dan menanggapi pesan yang diucapkan oleh lawan bicara. *Active listening* berfokus pada fakta dan perasaan, dapat mengurangi ketegangan dan sikap defensif, serta memungkinkan konflik diselesaikan dengan lebih efektif. Sehingga dalam dunia perhotelan teknik ini penting diterapkan karena karyawan nantinya dapat lebih mudah untuk memahami apa yang tamun inginkan, serta bagaimana berkomunikasi antar karyawan dalam bekerja sehingga tidak terjadi kesalahpahaman atau *miss communication*.

##### Saran

Komunikasi menjadi landasan utama untuk bekerja di dalam suatu lingkungan industri hotel. Komunikasi termasuk salah satu bentuk service yang memberikan kepuasan dan kenyamanan pelanggan. Ketika berkomunikasi secara efektif, penting bagi setiap supervisor menjadi seorang yang cakap dalam berbicara. Baik bagi supervisor untuk mengetahui kapan waktu yang tepat untuk menjadi seorang pembicara atau menjadi seorang pendengar sehingga tidak terjadi adanya pihak yang terlalu mendominasi. Supervisor juga harus memahami bahwa ketika berkomunikasi, perlu menjadi seorang *active listening* sehingga tidak hanya mendengarkan namun dapat memahami sang pembicara. Memberikan gesture yang seolah tidak peduli terhadap pembicara hanya akan membuat pembicara menjadi sungkan untuk mengeluarkan pendapat sehingga penting bagi seorang yang *active listening* ikut berusaha memahami apa yang diucapkan pembicara ketika berkomunikasi.

##### Daftar Pustaka

- Arikunto, S. 1998. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rinneka Cipta Jawa Pos. 22 April 2008. *Wanita Kelas Bawah Lebih Mandiri*, hlm. 3
- Kansil, C.L. 2002. Orientasi Baru Penyelenggaraan Pendidikan Program Profesional dalam Memenuhi Kebutuhan Dunia Industri. *Transpor*, XX(4): 54-5 (4): 57-61
- Kumaidi. 2005. Pengukuran Bekal Awal Belajar dan Pengembangan Tesnya. *Jurnal Ilmu Pendidikan*. Jilid 5, No. 4,
- Kuntoro, T. 2006. *Pengembangan Kurikulum Pelatihan Magang di STM Nasional Semarang: Suatu Studi Berdasarkan Dunia Usaha*. Tesis tidak diterbitkan. Semarang: PPS UNNES
- Pitunov, B. 13 Desember 2007. Sekolah Unggulan Ataukah Sekolah Pengunggulan ? *Majalah Pos*, hlm. 4 & 11
- Waseso, M.G. 2001. *Isi dan Format Jurnal Ilmiah*. Makalah disajikan dalam Seminar Lokakarya Penulisan artikel dan Pengelolaan jurnal Ilmiah, Universitas Lambungmangkurat, 9-11Agustus

