



PELATIHAN KETERAMPILAN KOMUNIKASI DALAM PENINGKATAN PELAYANAN BAGI SISWA DI SEKOLAH SMK NEGERI 14 MEDAN

Susy Christina Banjarnahor¹, Sarah Betty T. Simamora², Aziza Fazira³
Politeknik Unggulan Cipta Mandiri^{1,2,3}

susychristina@gmail.com¹, sarahsimamora@ucmcampus.ac.id², azifazira@gmail.com³

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan di SMK Negeri 14 Medan melalui pelatihan keterampilan komunikasi bagi seluruh tenaga pendidik dan kependidikan. Pelatihan ini difokuskan pada peningkatan kemampuan berkomunikasi secara efektif, baik secara lisan maupun tulisan, serta kemampuan dalam membangun hubungan interpersonal yang baik dengan siswa. Pelatihan ini melibatkan berbagai metode seperti ceramah, diskusi kelompok, role-playing, dan studi kasus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa model pelatihan yang dikembangkan efektif dalam meningkatkan keterampilan komunikasi peserta pelatihan. Selain itu, model pelatihan ini juga dinilai praktis dan dapat diterapkan di sekolah-sekolah lain.

Kata Kunci : Komunikasi, Pelatihan, Metode

Abstract

This study aims to improve the quality of service at SMK Negeri 14 Medan through communication skills training for all educators and education personnel. This training focuses on improving the ability to communicate effectively, both verbally and in writing, as well as the ability to build good interpersonal relationships with students. This training involves various methods such as lectures, group discussions, role-playing, and case studies. The results of the study indicate that the training model developed is effective in improving the communication skills of training participants. In addition, this training model is also considered practical and can be applied in other schools.

Keywords: Communication, Training, Methods

1. PENDAHULUAN

Industri perhotelan yang terus berkembang pesat menuntut sumber daya manusia yang tidak hanya memiliki pengetahuan teknis, namun juga dilengkapi dengan keterampilan komunikasi yang mumpuni. Komunikasi yang efektif merupakan kunci dalam memberikan pelayanan yang prima kepada tamu, membangun hubungan yang baik dengan rekan kerja, serta menciptakan citra positif bagi perusahaan. Memahami pentingnya hal tersebut, tim dosen dari politeknik perhotelan menginisiasi kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) dengan fokus pada pelatihan keterampilan komunikasi bagi siswa Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) jurusan perhotelan.

Menurut Onong Uchjana Effendy dalam buku Ilmu, Teori, dan Filsafat Komunikasi (2003), terdapat empat fungsi dari komunikasi, yakni:

1. Menyampaikan informasi. Komunikasi memungkinkan manusia menyampaikan informasi. Misalnya ilmu pengetahuan yang disampaikan lewat buku, berita yang disampaikan lewat televisi, hingga informasi pribadi yang disampaikan lewat media sosial.
2. Mendidik Manusia tumbuh menjadi pribadi yang baik karena didikan yang disampaikan lewat komunikasi. Saat bayi, ibu akan berkomunikasi dengan anaknya sehingga anak tersebut paham akan bahasa. Pendidikan melalui komunikasi berlanjut ke sekolah, perguruan tinggi, hingga kehidupan masyarakat.
3. Menghibur. Komunikasi dapat menjadi alat untuk menghibur seseorang. Misalnya penyampaian rasa simpati ketika seseorang bersedih, buku motivasi yang menghibur, acara televisi yang menyenangkan, juga musik dengan lirik penyemangat, semua merupakan bentuk komunikasi.
4. Memengaruhi. Komunikasi dapat memengaruhi tindakan dan pemikiran seseorang sehingga lahir lah peribahasa tak kenal maka tak sayang.

Pelatihan ini dilatarbelakangi oleh adanya kesenjangan antara kebutuhan industri perhotelan dengan keterampilan yang dimiliki oleh lulusan SMK. Seringkali, siswa memiliki pengetahuan teori yang cukup, namun kurang terampil dalam menerapkannya dalam praktik, khususnya dalam hal komunikasi. Hal ini dapat menghambat mereka dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan tamu. Oleh karena itu, pelatihan ini bertujuan untuk membekali siswa dengan keterampilan komunikasi yang komprehensif, mulai dari komunikasi verbal, nonverbal, hingga komunikasi interpersonal.

Keterampilan komunikasi yang baik tidak hanya penting untuk keberhasilan individu, namun juga berdampak pada kinerja suatu organisasi. Dalam konteks industri perhotelan, komunikasi yang efektif dapat meningkatkan kepuasan tamu, mengurangi tingkat keluhan, serta meningkatkan loyalitas pelanggan. Melalui pelatihan ini, diharapkan siswa dapat memahami pentingnya komunikasi dalam dunia kerja dan mampu menerapkannya dalam berbagai situasi. Pelatihan ini dirancang dengan materi yang relevan dan metode pembelajaran yang interaktif, sehingga peserta dapat terlibat secara aktif dalam proses pembelajaran. Selain teori, pelatihan juga dilengkapi dengan praktik langsung



melalui role-playing dan simulasi situasi nyata di industri perhotelan. Dengan demikian, peserta dapat melatih keterampilan komunikasi mereka secara langsung dan mendapatkan umpan balik yang konstruktif.

Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata bagi peningkatan kualitas lulusan SMK jurusan perhotelan. Siswa yang telah mengikuti pelatihan ini diharapkan dapat menjadi lulusan yang siap kerja dan mampu bersaing di dunia industri perhotelan yang semakin kompetitif. Selain itu, pelatihan ini juga diharapkan dapat menjadi model bagi kegiatan pengabdian masyarakat lainnya yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pendidikan vokasi di Indonesia.

2. TUJUAN DAN MANFAAT

1. Tujuan

Program kegiatan ini bertujuan untuk membekali siswa dengan keterampilan komunikasi yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan yang prima kepada tamu, sesuai dengan standar industri perhotelan.

2. Manfaat

Berdasarkan tujuan tersebut diharapkan dalam kegiatan ini dapat meningkatkan daya saing bagi siswa dalam mencari pekerjaan dan mendukung pengembangan ekonomi daerah melalui peningkatan kualitas sumber daya manusia.

3. MATERI KEGIATAN

Pelatihan Keterampilan Komunikasi Dalam Peningkatan Pelayanan Bagi Siswa di Sekolah SMK ini dirancang untuk membekali siswa dengan keterampilan komunikasi yang efektif, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan mereka di industri perhotelan. Materi pelatihan yang disampaikan meliputi:

1. Dasar-Dasar Komunikasi Efektif

- **Pengertian komunikasi:** Menjelaskan secara mendalam tentang proses komunikasi antar kedua belah pihak menggunakan bahasa, istilah, dan kode yang sama agar dapat dipahami dengan tepat, unsur-unsur komunikasi, dan tujuan komunikasi dalam konteks pelayanan yang menghasilkan pemahaman bersama.
- **Jenis-jenis komunikasi:** Mengidentifikasi berbagai jenis komunikasi yang sering digunakan dalam dunia perhotelan, seperti komunikasi verbal ialah komunikasi yang ialah yang menggunakan kata-kata baik lisan maupun tertulis, nonverbal ialah komunikasi yang tidak menggunakan kata-kata melainkan Bahasa tubuh dan ekspresi wajah , dan tertulis seperti surat, email, laporan, dan buku.
- **Hambatan komunikasi:** Mengenali faktor-faktor yang dapat menghalangi kelancaran proses komunikasi efektif, baik internal maupun eksternal.

2. Keterampilan Komunikasi Verbal



- Berbicara dengan jelas dan efektif: Melatih siswa untuk menyampaikan pesan secara jelas, akurat, ringkas, dan mudah dipahami.
 - Mendengarkan aktif: Mengajarkan teknik mendengarkan yang baik, seperti memberikan perhatian penuh untuk memahami makna di balik kata-kata tersebut termasuk emosi, pikiran, dan maksud pembicaraan, serta menanggapi dan memberikan umpan balik.
 - Memberikan presentasi: Melatih siswa untuk menyampaikan presentasi dengan maksud untuk menyampaikan pesan kepada audiens yang lebih luas yang menarik dan persuasif.
3. Keterampilan Komunikasi Nonverbal
- Bahasa tubuh: Menjelaskan pentingnya bahasa tubuh tanpa menggunakan kata-kata dalam komunikasi, dan bagaimana cara menggunakannya secara baik dan efektif.
 - Ekspresi wajah: Melatih siswa untuk mengontrol ekspresi wajah agar sesuai dengan situasi dan pesan yang ingin disampaikan.
 - Kontak mata: Mengajarkan pentingnya kontak mata dalam membangun hubungan yang baik dengan tamu, meningka kepercayaan, dan menyampaikan pesan dengan lebih jelas.
4. Komunikasi dalam Pelayanan Pelanggan
- Mengelola keluhan pelanggan: Melatih siswa untuk menghadapi dan mengatasi keluhan pelanggan dengan baik dan profesional, dengan pendekatan yang tepat keluhan dapat diubah menjadi peluang untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.
 - Membangun hubungan yang baik dengan pelanggan: Mengajarkan teknik-teknik untuk membangun hubungan yang positif dan langgeng dengan pelanggan diantaranya, komunikasi yang efektif, empati, konsistensi, buat pengalaman yang memorable, memanfaatkan tteknologi dan media social.
 - Komunikasi lintas budaya: Memberikan pemahaman tentang pentingnya komunikasi lintas budaya dalam industri perhotelan yang semakin global. Dengan meningkatkan kepuasan tamu, membangun reputasi hotel, mencega miskomunikasi, membuka peluang bisnis.
5. Simulasi dan *Role-playing*
- Simulasi skenario pelayanan: Melakukan simulasi berbagai skenario pelayanan yang mungkin terjadi di hotel, seperti menerima tamu, melayani pesanan makanan, dan menangani keluhan, dengan tujuan untuk mempersiapkan diri agar mampu menghadapi berbagai situasi yang mungkin terjadi, serta meningkatkan keterampilan dan pengetahuan dalam memberikan pelayanan yang terbaik.
 - *Role-playing*: Memberikan kesempatan kepada siswa untuk berlatih berkomunikasi dalam berbagai situasi melalui role-playing.



4. METODE KEGIATAN

1. Langkah-langkah Kegiatan

Kegiatan PKM berlangsung dengan memberikan pembukaan yang dilakukan oleh Ketua Program Studi Perhotelan untuk menjelaskan konsep desa wisata dalam rangka menunjang pengembangan produk ekonomi kreatif masyarakat. Kegiatan PKM ini dilakukan secara lisan dan diskusi kelompok hingga selesai.

Dalam pelaksanaan pelatihan ini, digunakan berbagai metode yang bervariasi, antara lain:

- Ceramah: Penyampaian materi secara teoritis oleh narasumber.
- Diskusi kelompok: Membahas materi secara lebih mendalam dan berinteraksi dengan peserta lain.
- Latihan praktik: Melakukan latihan-latihan praktis untuk mengasah keterampilan komunikasi.
- Games: Menggunakan permainan untuk membuat suasana belajar lebih menyenangkan dan interaktif.
- Evaluasi dilakukan untuk mengukur tingkat keberhasilan pelatihan. Metode evaluasi yang digunakan meliputi:
 - Pre-test dan post-test: Memberikan tes sebelum dan sesudah pelatihan untuk melihat peningkatan keterampilan komunikasi.
 - Observasi: Mengamati langsung perilaku peserta selama simulasi dan role-playing



2. Waktu dan Lokasi

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini diadakan pada:

Hari/Tanggal : Sabtu, 23 November 2024

Pukul : 10.00 – Selesai

Tempat Kegiatan : SMK Negeri 14, Jl. Karya Dalam No.26, Karang Berombak, Kecamatan Medan Barat, Kota Medan.

3. Unsur-unsur yang Terlibat

Tim yang terlibat dalam kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini meliputi Ketua Jurusan, dosen tetap Perhotelan Politeknik Unggulan Cipta Mandiri, mahasiswa serta siswa SMK Negeri 14 jurusan Perhotelan

5. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil

Pelaksanaan kegiatan pelatihan keterampilan komunikasi telah berhasil dilakukan dengan melibatkan 40 siswa SMK jurusan perhotelan. Selama kegiatan, peserta diberikan materi yang mencakup dasar-dasar komunikasi efektif, keterampilan komunikasi verbal dan nonverbal, serta penerapan komunikasi dalam pelayanan pelanggan.

Evaluasi yang dilakukan melalui pre-test dan post-test menunjukkan adanya peningkatan yang signifikan pada kemampuan komunikasi peserta. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa terdapat peningkatan kemampuan komunikasi verbal, terdapat peningkatan kemampuan komunikasi nonverbal, terdapat peningkatan kemampuan dalam menangani pelanggan.

2. Pembahasan

Hasil evaluasi yang positif menunjukkan bahwa pelatihan keterampilan komunikasi yang diberikan telah berhasil mencapai tujuannya. Peningkatan kemampuan komunikasi peserta merupakan indikator bahwa materi pelatihan yang disampaikan relevan dan efektif. Beberapa faktor yang mungkin berkontribusi terhadap keberhasilan pelatihan ini antara lain:

~ Relevansi materi: Materi pelatihan yang disusun disesuaikan dengan kebutuhan dan konteks kerja di industri perhotelan. Siswa dari jurusan



perhotelan dapat mengerti materi yang diberikan dengan cepat dan mempraktekkan saat roleplay dengan percaya diri.

- ~ Metode pembelajaran yang variatif: Penggunaan metode pembelajaran yang bervariasi, seperti ceramah, diskusi, role-playing, dan simulasi, membuat peserta lebih aktif dan terlibat dalam proses pembelajaran.
- ~ Fasilitator yang kompeten: Fasilitator yang memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang komunikasi mampu menyampaikan materi dengan jelas dan menarik.
- ~ Dukungan dari pihak sekolah: Dukungan dari pihak sekolah, baik dalam hal fasilitas maupun kebijakan, sangat penting untuk keberhasilan pelaksanaan pelatihan.

Dalam kegiatan PKM didapati beberapa kendala selama pelaksanaan pelatihan, seperti, waktu yang terbatas, dikarenakan waktu yang tersedia untuk pelatihan mungkin masih kurang untuk membahas seluruh materi secara mendalam. Peserta memiliki latar belakang dan tingkat pemahaman yang berbeda, sehingga membutuhkan penanganan yang berbeda pula.

Berdasarkan hasil dan pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa pelatihan keterampilan komunikasi ini memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia di bidang perhotelan. Kemampuan komunikasi yang baik merupakan salah satu kunci keberhasilan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan.

6. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

- a. Pelaksanaan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) dengan judul "Pelatihan Keterampilan Komunikasi Dalam Peningkatan Pelayanan Bagi Siswa di Sekolah SMK" telah berjalan dengan sukses. Melalui serangkaian kegiatan pelatihan, siswa SMK jurusan perhotelan telah memperoleh pemahaman yang lebih baik mengenai pentingnya keterampilan komunikasi dalam dunia kerja, khususnya di bidang perhotelan.
- b. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa peserta pelatihan mengalami peningkatan yang signifikan dalam hal kemampuan komunikasi verbal, nonverbal, serta keterampilan dalam menangani pelanggan. Hal ini terlihat dari peningkatan skor pada pre-test dan post-test, serta antusiasme peserta dalam mengikuti seluruh rangkaian kegiatan.
- c. Secara keseluruhan, kegiatan PKM ini telah mencapai tujuannya, yaitu meningkatkan keterampilan komunikasi siswa SMK jurusan perhotelan sehingga mereka dapat memberikan pelayanan yang lebih baik di masa depan.

1. Saran

- a. Peningkatan Intensitas Pelatihan: Mengingat pentingnya keterampilan komunikasi, disarankan untuk meningkatkan intensitas pelatihan, baik dalam hal durasi maupun frekuensi.



- b. Pengembangan Modul Pelatihan: Modul pelatihan dapat terus dikembangkan dan diperkaya dengan materi-materi terbaru yang relevan dengan perkembangan industri perhotelan.
- c. Kerjasama dengan Industri: Membangun kerjasama yang lebih erat dengan industri perhotelan untuk memberikan kesempatan kepada siswa melakukan praktik langsung dan mendapatkan masukan dari praktisi.
- d. Evaluasi Berkelanjutan: Melakukan evaluasi secara berkala untuk mengukur efektivitas pelatihan dan melakukan perbaikan yang diperlukan.
- e. Pelatihan Lanjutan: Menyediakan pelatihan lanjutan bagi siswa yang ingin mengembangkan keterampilan komunikasinya lebih lanjut, misalnya melalui workshop atau seminar.

7. DAFTAR PUSTAKA

- Effendi, Onong. (2003). *Ilmu, Teori, dan Filsafat Komunikasi*. Citra Aditya Bakti.
- Gustiana, Riska, et.al., (2022). Pelatihan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (Suatu Kajian Literatur Review Ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia). *Jurnal Ekonomi anajemen Sistem Informasi*. Volume 3, Issue 6, Juli 2022 .
- Suhendro, Mbette, et.al., (2019). Pengaruh Komunikasi Efektif Terhadap Kinerja Karyawan Cv Centrum Teknik Diesel Jakarta. *GANDIWA: Jurnal Komunikasi*. Vol. 02 No. 02, Desember 2022. Halaman 34-44.
- Zahra, Raihany Nur, & Yuliana, Nina (2023). Peran Komunikasi yang Efektif sebagai Kunci menuju Kesuksesan Seorang Putri Juniawan. *Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*. Volume 1, Nomor 5, December 2023, Halaman 169-174.